



**Fraunhofer** Institut  
System- und  
Innovationsforschung

**Endberichtsentwurf  
des Forschungsauftrags Nr. 17/07**

**„Qualitätsbewertung und Standardisierung von  
Dienstleistungen: Bestandsaufnahme für die von der  
Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sparten“**

**September 2008**

**im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und  
Technologie**

Prof. Dr. Knut Blind  
Dipl. Vw. Axel Mangelsdorf

Fraunhofer Institut für System-  
und Innovationsforschung  
Technische Universität Berlin  
FG Innovationsökonomie  
VWS 2  
Müller-Breslau-Str.  
10623 Berlin



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Dienstleistungen und Dienstleistungsstandards</b> .....	<b>13</b>
1.1.    Besonderheiten von Dienstleistungen.....	13
1.2.    Eigenschaften der Dienstleistungssektoren .....	16
1.3.    Besonderheiten von Dienstleistungsstandards- bzw. - normen und der Dienstleistungsstandardisierung bzw. - normung.....	22
1.4.    Erfolgsfaktoren, Effizienzkriterien und Evaluierungsansätze von Dienstleistungsstandards bzw. -normen.....	26
<b>2. Bestandsaufnahme: Normen und Standards</b> .....	<b>30</b>
2.1.    Quantitative Bestandsaufnahme und Systematisierung.....	30
2.2.    Die Bedeutung von Normen und Standards bei der Internationalisierung von Dienstleistungen.....	34
<b>3. Bestandsaufnahme: Qualitätssiegel</b> .....	<b>38</b>
3.1.    Quantitative Bestandsaufnahme und Systematisierung.....	38
3.2.    Bewertungskriterien für die Festlegung von Qualitätssiegeln.....	41
3.3.    Fazit der Bestandsaufnahme .....	43
<b>4. Ausblick</b> .....	<b>46</b>
<b>5. Literaturangaben</b> .....	<b>48</b>
<b>Anhang I: Die Sektoren der Dienstleistungsrichtlinie</b> .....	<b>50</b>

<b>Anhang II: Überblick über Normen in den deutschen Dienstleistungsbranchen .....</b>	<b>55</b>
<b>Anhang III: Überblick über Qualitätssiegel in den deutschen Dienstleistungsbranchen .....</b>	<b>71</b>

# Abbildungsverzeichnis

<b>Abbildung 1.1: Anteil der Mikrounternehmen, KMU und Großunternehmen im Dienstleistungssektor im Jahr 2007(Angaben in Prozent).....</b>	<b>18</b>
<b>Abbildung 1.2: Anteil der exportierenden Unternehmen an allen Unternehmen differenziert nach Wirtschaftszweigen und Unternehmensgröße im Jahr 2004.....</b>	<b>20</b>
<b>Abbildung 1.3: Anteil der Exportumsätze in verschiedenen Wirtschaftszweigen differenziert nach Unternehmensgröße im Jahr 2004.....</b>	<b>21</b>
<b>Abbildung 1.4: In Deutschland veröffentlichte Dienstleistungsnormen und -standards pro Jahr im Zeitraum 1990 bis 2006.....</b>	<b>24</b>
<b>Abbildung 1.5: Veröffentlichte Dienstleistungsstandards pro Jahr im Zeitraum 1990 bis 2006 .....</b>	<b>25</b>
<b>Abbildung 1.6: Veröffentlichte Dienstleistungsstandards pro Jahr im Zeitraum 1990 bis 2006 .....</b>	<b>26</b>
<b>Abbildung 1.7: Schwierigkeiten bei der Entwicklung und Durchsetzung internationaler Dienstleistungsnormen.....</b>	<b>28</b>
<b>Abbildung 2.1: Klassifizierung der Normen und Standards nach Wirtschaftszweigen (WZ 2008) und der International Classification of Standards (ICS):.....</b>	<b>31</b>
<b>Abbildung 2.2: Klassifizierung der Normen und Standards nach Inhalten.....</b>	<b>32</b>
<b>Abbildung 2.3: Klassifizierung der Normen nach internationalen Übereinstimmungen, Normen als Grundlage für Zertifizierungen und Rechtsverweise .....</b>	<b>33</b>
<b>Abbildung 2.4: Wichtigkeit von Standards und Normen für dienstleistungsbezogene Aspekte (3 = mittel; 5 = sehr hohe Bedeutung) .....</b>	<b>34</b>
<b>Abbildung 2.5: Unterschied zwischen erwünschten und benutzten europäischen und internationalen Standards bzw. – normen in % der Unternehmen .....</b>	<b>35</b>
<b>Abbildung 2.6: Verwendung europäischer und internationaler Standards bei der Teilnahme am internationalen Dienstleistungshandel sowie bei Nicht-Teilnahme .....</b>	<b>36</b>

<b>Abbildung 2.7: Bedeutung von Normen im Kontext der Dienstleistungsrichtlinie (-2 = sehr geringe Bedeutung; +2 = sehr hohe Bedeutung)</b> .....	37
<b>Abbildung 3.1: Freiwillige Kennzeichen</b> .....	38
<b>Abbildung 3.2: Herausgeber von Qualitätssiegeln</b> .....	39
<b>Abbildung 3.3: Anzahl der Qualitätssiegel in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Wirtschaftszweigen (WZ 2008)</b> .....	40
<b>Abbildung 3.4: Klassifizierung der Qualitätssiegeln nach Inhalten</b> .....	41
<b>Abbildung 3.5: Bewertungen von Qualitätssiegeln</b> .....	42

# Tabellenverzeichnis

<b>Tabelle 1.1: Klassifizierung der Dienstleistungssektoren in Business to Consumer (B2C) und Business to Business Dienstleistungen (B2B) .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabelle 2.1: Beispiele der Klassifikation von Normen und Standards nach Inhalten.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabelle 3.1 Anzahl der qualitätssichernden Instrumente in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sektoren.....</b>	<b>44</b>

## Einleitung

### *Problemstellung*

Aufgrund der Immaterialität von Dienstleistungen ist es dem Nachfrager von Dienstleistungen nur schwer möglich, vor dem Konsum die Qualität einer Dienstleistung einzuschätzen. Dementsprechend fehlt es oft an Vertrauen zwischen den Anbietern von Dienstleistungen und den Nachfragern. Das fehlende Vertrauen der Dienstleistungsnachfrager oder – anders gesagt – die Informationsasymmetrien zwischen Käufer und Verkäufer erhöhen die Transaktionskosten und lassen einen Vertragsabschluss weniger wahrscheinlich werden. Das fehlende Vertrauen der Nachfrager in die Qualität von Dienstleistungen berührt nicht nur den inländischen Handel, sondern beeinträchtigt gerade den internationalen und damit auch den innereuropäischen Handel mit Dienstleistungen. Eine Eurobarometerumfrage aus dem Jahr 2002 zeigt, dass 26% der befragten europäischen Verbraucher einem Anbieter aus einem anderen EU-Land weniger vertrauen als einem nationalen Anbieter. Aus dieser Umfrage ging ebenfalls hervor, dass die Verbraucher das Sicherheitsniveau bei ausländischen Produkten und Dienstleistungen als geringer empfinden als bei Angeboten aus ihrem eigenen Land (Europäische Kommission 2002). Dieses Vertrauensdefizit der Nachfrager gegenüber ausländischen Dienstleistungsanbietern ist auf die fehlende Transparenz der Dienstleistungsqualität und den damit implizierten Informationsasymmetrien zurückzuführen. So entstehen beachtliche volkswirtschaftliche Kosten bzw. Ineffizienzen, die im Vergleich zu den Produktmärkten sehr ausgeprägt sind, da Produkteigenschaften im Gegensatz zu Eigenschaften von Dienstleistungen für den Endverbraucher vor dem Kauf leichter zugänglich und auch besser nachprüfbar sind. Ohne die Wirkung transparenzerhöhender Maßnahmen wird es nach der ökonomischen Theorie zu einem Verfall von Qualität und Preis auf dem betroffenen Markt kommen. Dies ergibt sich aus folgender Argumentation: In einem Markt, in dem die Nachfrager vor dem Konsum die Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung nicht einschätzen können, werden die Produkte oder Dienstleistungen mit schlechterer Qualität die Produkte oder Dienstleistungen mit hoher Qualität vom Markt verdrängen. Die Nachfrager von Dienstleistungen entwickeln aufgrund ihrer Unwissenheit einen Erwartungswert bezüglich der Qualität des Produkts oder der Dienstleistung, der irgendwo in der Mitte zwischen guter und schlechter Qualität liegt. Sie sind damit lediglich bereit, einen Preis zu zahlen, der niedriger ist als der für ein Produkt oder eine Dienstleistung mit hoher Qualität. Bei einer solchen mangelnden Zahlungsbereitschaft sind die Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen hoher Qualität nicht willens, ihre Waren überhaupt auf dem Markt anzubieten. Dieser Prozess wiederholt sich solange, bis nur noch Ware von schlechter Qualität auf den Markt gelangt (Akerlof 1970).



Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass auf dem Markt für Dienstleistungen die Gefahr gravierender Informationsasymmetrien zwischen Anbietern und Nachfragern besteht, so dass es zu einem Verfall der Qualität kommen kann bzw. Marktsegmente von hoher Qualität sich nicht nachhaltig etablieren können. Das Problem der asymmetrischen Informationsverteilung kann zum einem durch den Markt selbst gelöst werden, wobei wirtschaftspolitische Maßnahmen unterstützend wirken können. Zum anderen sind in bestimmten Kontexten massivere wirtschaftspolitische Eingriffe erforderlich.

### ***Rolle der EU-Mitgliedstaaten***

Nach der Erläuterung der besonderen Vertrauens- und Informationsprobleme des Dienstleistungssektors stellt sich die Frage, welche Rolle die Mitgliedstaaten bei der Entwicklung transparenzerhöhender Maßnahmen einnehmen sollen. Es kann die Auffassung vertreten werden, dass bei der Qualitätssicherung dem Funktionieren des Marktes vertraut werden kann. Denn die Dienstleistungserbringer haben bereits aus eigenem wirtschaftlichen Interesse einen Anreiz, hohe Qualitätsmaßstäbe zu setzen, um gerade im Qualitätswettbewerb bestehen zu können. Dienstleister können aber auch über Berufsverbände gemeinsam Standards und Normen<sup>1</sup> entwickeln, so dass staatliche Regulierungsinitiativen nicht erforderlich sind. Die Entwicklung von freiwilligen Standards, Normen und Qualitätssiegeln und deren Zertifizierung aus dem Wettbewerb zwischen Dienstleistungsanbietern heraus führen nach dieser Argumentation zu Marktinformationen über die Qualität von Dienstleistungen, die geeignet sind, die Informationsasymmetrien zwischen den Dienstleistungsanbietern und Verbrauchern effektiv und auf ein akzeptables Niveau abzubauen. Es kann aber auch argumentiert werden, dass es sich bei den vertrauensbildenden Maßnahmen um ein „öffentliches Gut“ handelt, das sich durch die Eigenschaften der Nicht-Rivalität und Nicht-Ausschließbarkeit im Konsum auszeichnet. Wenn der Staat nicht eingreift, werden öffentliche Güter aufgrund der so genannten „Trittbrettfahrer-Problematik“ in nicht ausreichender Menge angeboten. Die Marktakteure haben in diesem Fall keinen oder nur einen geringen Anreiz, das öffentliche Gut zu produzieren, wollen es jedoch nutzen. In diesem Fall muss der Staat die öffentlichen Güter selbst anbieten oder aber günstige Rahmenbedingungen bzw. Anreize für die Entstehung eines privaten Angebotes schaffen. Werden die vertrauensbildenden Maßnahmen als öffentliche Güter betrachtet, ist

---

<sup>1</sup> Gemäß (DIN EN 45020, 2007) ist eine Norm ein „*Dokument, das mit Konsens erstellt und von einer anerkannten Institution angenommen wurde und das für die allgemeine und wiederkehrende Anwendung Regeln, Leitlinien oder Merkmale für die Tätigkeiten oder deren Ergebnisse festlegt, wobei ein optimaler Ordnungsgrad in einem gegebenen Zusammenhang angestrebt wird*“.

ein staatliches Eingreifen gerechtfertigt. Handelt es sich gar um ein internationales öffentliches Gut, sind die Anreize noch geringer und eine Intervention einer supranationalen Institution wie der Europäischen Union bzw. Kommission wird notwendig. Werden zusätzlich zur Problematik der fehlenden Qualitätssicherung bzw. der Erstellung von Standards als öffentliche Güter gar noch Schäden für Gesundheit und Umwelt befürchtet und die öffentliche Sicherheit und Ordnung beeinträchtigt, damit also genannte negative Externalitäten hervorgerufen, dann ist um so mehr ein Eingriff von staatlicher Seite erforderlich. Zusammenfassend kann aus theoretischer Perspektive argumentiert werden, dass die Anreize einzelner Unternehmen, Qualitätsstandards einzusetzen, geringer sind als das optimale Niveau, so dass der Staat zumindest Rahmenbedingungen setzen muss, die die Generierung von Qualitätsmaßstäben befördern.

### ***Qualitätsziele der Dienstleistungsrichtlinie***

Ende Dezember 2006 wurde die Dienstleistungsrichtlinie (DL-RL) mit dem Ziel veröffentlicht, die Rahmenbedingungen für einen einheitlichen europäischen Binnenmarkt auch für Dienstleistungen zu schaffen. Die Endversion der DL-RL behandelt folglich auch das Problem, die Qualität der Dienstleistungen zu gewährleisten und transparent zu machen, damit Handelshemmnisse durch die Erhöhung der Markttransparenz abgebaut werden. Artikel 26 der DL-RL sieht vor, dass die Mitgliedstaaten in Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission Maßnahmen ergreifen, die die Dienstleistungserbringer dazu anhalten, freiwillig die Qualität ihrer Leistungen zu sichern. Artikel 26 nennt diesbezüglich folgende Lösungsansätze:

- Die freiwillige Zertifizierung von Dienstleistungen durch unabhängige Dritte.
- Beteiligung an der Erstellung von Gütesiegeln durch Berufsverbände, so dass die Informationen über die Bedeutung von Gütesiegeln und anderen Qualitätskennzeichnungen für Dienstleistungen leicht zugänglich sind.
- Die Mitgliedstaaten sollen mit Berufsverbänden, Handels- und Handwerkskammern und Verbraucherverbänden zusammenarbeiten, um den Verbrauchern die Einschätzung der Kompetenz des Dienstleistungserbringers zu erleichtern.
- Die Mitgliedstaaten sollen durch die Zusammenarbeit mit Verbraucherverbänden die Bewertung der Qualität von Dienstleistungen fördern.
- Die Mitgliedstaaten sollen die Entwicklung von freiwilligen europäischen Standards fördern.

Im Kontext der Sicherung der Dienstleistungsqualität steht neben der Förderung von freiwilligen europäischen Standards und Gütesiegeln auch die Ausarbeitung von Verhaltenskodizes von Berufsorganisationen. In Artikel 37 der Dienstleistungsrichtlinie werden die Mitgliedstaaten aufgefordert, in Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission begleitende Maßnahmen zu ergreifen, um Berufsorganisationen zur Erarbeitung von Verhaltenskodizes zu ermutigen. Die Bestandsaufnahmen der qualitätssichernden Maßnahmen in diesem Bericht umfassen vor allem die bestehenden Normen, Standards und Qualitätssiegel. Bezüglich der Bestandsaufnahme von Verhaltenskodizes der Berufsorganisationen wird auf die Online-Konsultation der Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen der Europäischen Kommission verwiesen (Europäische Gemeinschaften 2007).

### ***Zielsetzung des Gutachtens***

Die Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie soll den Prinzipien der Warenverkehrsfreiheit folgen, jedoch ist hierbei einer Reihe von Rahmenbedingungen gerecht zu werden, die in dieser Studie zunächst erfasst, analysiert und bewertet werden sollen. Ausgehend von den Eigenschaften von Dienstleistungen ergeben sich eine Reihe von Besonderheiten für die Standardisierung und Normung von Dienstleistungsaspekten und die Dienstleistungsstandards bzw. –normen selbst.<sup>2</sup> Ferner ist die generelle Problematik einer unzureichenden Beteiligung kleiner und mittlerer Unternehmen an Standardisierungsprozessen im Dienstleistungsbereich noch gravierender. Diese Aspekte gilt es, in einem ersten Schritt systematisch aufzuarbeiten und mögliche Probleme für die angestrebte Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie zu identifizieren. Da die Erstellung von Dienstleistungsstandards allein noch nicht zu einer erfolgreichen Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie beitragen wird, werden auch die Faktoren identifiziert, die zu ihrer breiten Diffusion am Markt beitragen können.

### ***Struktur des Endberichts***

In Kapitel 1 werden die Besonderheiten von Dienstleistungen und der Dienstleistungssektoren vorgestellt. Danach geht es vor allem darum, die Besonderheiten von Dienstleistungsstandards herauszuarbeiten, worunter auch – so weit schon bestimmbar –

---

<sup>2</sup> Standardisierung wird in diesem Bericht als allgemeines Konzept der Vereinheitlichung bestimmter Spezifikationen verstanden, während die Normung einen konsensualen Prozess innerhalb der offiziell anerkannten Normungsorganisationen darstellt.

Erfolgsfaktoren, Effizienzkriterien und Evaluierungsansätze fallen. Kapitel 2 liefert eine Bestandsaufnahme der Normen und Standards im Dienstleistungsbereich, wobei gesondert auf die Bedeutung von Normen und Standards bei der Internationalisierung von Dienstleistungen eingegangen wird. Im dritten Kapitel folgt die Bestandsaufnahme der Qualitätssiegel, wobei hier zusätzlich Bewertungskriterien für die Festlegung von Qualitätssiegeln entwickelt werden. Das letzte Kapitel gibt einen Ausblick auf weitere Aspekte, die in diesem Zusammenhang – nach Auffassung der Autoren hinsichtlich der Strategien zur Umsetzung der DL-RL in der Europäischen Union bzw. deren Mitgliedstaaten zu diskutieren sind.

## 1. Dienstleistungen und Dienstleistungsstandards

Dienstleistungen weisen eine Reihe von Besonderheiten auf, die Implikationen für den Prozess sowohl der Dienstleistungsstandardisierung als auch der Dienstleistungsstandards haben. Ferner variieren diese Eigenschaften sehr stark zwischen Dienstleistungssektoren, was wichtige Konsequenzen für die Dienstleistungsstandardisierung und die Dienstleistungsstandards hat. Um diesen vielfältigen Dimensionen und ausgeprägten Heterogenitäten gerecht zu werden, werden zunächst die in der Literatur genannten Kriterien zu den Besonderheiten erläutert. Anschließend wird die quantitative Bedeutung von Kleinunternehmen sowie kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) im Dienstleistungssektor dargestellt, da diese Industriestruktur wichtige Implikationen für die Standardisierung und Normung aufweist. Ebenso bedeutend ist die Frage, in welchem Ausmaß Sektoren der Dienstleistungsbranche auf internationalen Märkten aktiv sind. Deshalb wird am Ende dieses Abschnitts mit Hilfe deskriptiver Statistiken die Internationalisierung des Dienstleistungssektors im Vergleich zum verarbeitenden Gewerbe dargestellt.

### 1.1. Besonderheiten von Dienstleistungen

Die Besonderheiten der Erbringung von Dienstleistungen und deren Eigenschaften lassen sich vor allem im Vergleich zur Warenproduktion und zu Produkteigenschaften herausarbeiten.

Die wirtschaftswissenschaftliche Literatur nennt folgende Eigenschaften von Dienstleistungen: das so genannte Uno-acto-Prinzip, den Einbezug des Konsumenten in die Leistungserstellung, die Immaterialität von Dienstleistungen, die hohe Bedeutung des Humankapitals, die beschränkte Eignung intellektueller Eigentumsrechte sowie die Dominanz kleiner und mittlerer Unternehmen und Mikrounternehmen (Hipp 2000; Pepsels 1995; Sirilli, Evangelista 1998)

**Uno-acto-Prinzip:** Die Angebotsproduktion und die Nachfragekonsumtion fallen zeitlich zusammen. Dienstleistungen können deshalb grundsätzlich nicht auf Vorrat produziert werden und sind nicht lagerfähig.

**Der Einbezug des Konsumenten in die Leistungserbringung:** Dienstleistungen werden für den Kunden und unter seiner Beteiligung erbracht. Die Erbringung von Dienstleistungen kann in der Regel nicht ohne den Kunden stattfinden. Dienstleistungen sind deshalb kunden- und personenpräsenzbezogen. Davon ausgenommen sind jedoch diejenigen Dienstleistungen, deren Ergebnisse durch die Übertragung auf Spei-

chermedien lagerfähig gemacht werden können. Dienstleistungen werden zuerst verkauft und anschließend zur gleichen Zeit produziert und konsumiert. Dies ist dadurch begründet, dass der Nachfrager zunächst einen Fremdfaktor in den Erstellungsprozess einbringen muss (z.B. das Auto in der Werkstatt). Der Kunde ist damit also Ko-Produzent. Die Sicherung der Qualität der zu erbringenden Dienstleistung ist demnach auch abhängig von der Kooperationsfähigkeit und –bereitschaft der Nachfrager.

**Immaterialität:** Dienstleistungen sind abstrakt, d.h. stofflich nicht fassbar. Aus der Eigenschaft der Immaterialität ergeben sich Vermarktungsprobleme von Dienstleistungen, da der Nachfrager nur durch die Sinne erkennbare Leistungen nachfragt und ohne sonstige Hilfe die Qualität der Dienstleistungen nur schwer einschätzen kann. Um die Unsicherheit über die Qualität der Dienstleistungen zu verringern, sucht der Nachfrager nach konkreten Zeichen für die Dienstleistungsqualität. Die Immaterialität wird deshalb oft durch eine gewisse Materialisierung der Dienstleistung kompensiert, die dem Nachfrager die Qualität der Dienstleistung signalisieren soll. Der Ort der Erbringung, das Personal, die Ausstattung und die Werbemittel aber auch Qualitätssiegel, Normen und Standards liefern diesbezüglich wahrnehmbare Anhaltspunkte für den Nachfrager.

**Die hohe Bedeutung des Humankapitals:** Der menschliche Faktor spielt bei der Organisation und Erbringung der Dienstleistung die wichtigste Rolle. Auch wenn Informations- und Kommunikationstechnologien bei der Entwicklung und Produktion von Dienstleistungen immer wichtiger werden, sind die Fähigkeiten der bei der Dienstleistungserbringung beteiligten Personen ausschlaggebend für ihren Erfolg. Die hohe Bedeutung des Humankapitals bei der Erbringung von Dienstleistungen führt dazu, dass Innovationstätigkeiten bei Dienstleistungsunternehmen in der Regel zusammen mit Investitionen in Weiterbildung und Training auftreten.

**Beschränkter Schutz des intellektuellen Eigentums:** Wegen Immaterialität und bedingter Kodifizierbarkeit sind traditionelle und auf Technik bezogene intellektuelle Eigentumsrechte, wie z.B. Patente, im Dienstleistungssektor nur bedingt effektiv anwendbar. Deshalb spielt vor allem der Markenschutz für Dienstleistungsunternehmen eine relativ hohe Rolle. Ferner sind auf Grund der beschränkten Anwendbar- und Wirksamkeit intellektueller Eigentumsrechte informelle Schutzstrategien für Dienstleister von besonderer Bedeutung.

**Struktur des Dienstleistungssektors:** Dienstleistungen zeichnen sich durch große Heterogenität aus. In der wirtschaftswissenschaftlichen Literatur finden sich vielfältige Typologisierungen von Dienstleistungen. Schmenner (1995) unterscheidet vier Dienstleistungstypen, die sich zum einen durch das Ausmaß sowie die Kundenbezogenheit und zum anderen durch eine hohe oder niedrige Arbeitsintensivität auszeichnen. Ja-

schinski (1998) stellt die verschiedenen Dienstleistungstypen in einem morphologischen Kasten dar. Dienstleistungen werden hier durch acht Merkmale (z.B. Haupteinsatzfaktoren, Hauptobjekt der Dienstleistung, Erbringungsdauer) charakterisiert. Vor dem Hintergrund der oben dargelegten Zielstellung des Gutachtens ist es jedoch zielführend, Dienstleistungen bzw. die Sektoren der Dienstleistungsbranche anhand von drei Merkmalen zu beschreiben, die die Bedeutung von Informationsasymmetrien charakterisieren, die Rolle von KMUs problematisieren und letztlich die Bedeutung von Dienstleistungsexporten, dem Fokus der DL-RL, aufzeigen:

1. Es wird gezeigt, ob die Dienstleistung für Verbraucher oder Unternehmen erbracht wird. Diese Differenzierung ist wichtig, da Unterschiede hinsichtlich der Bedeutung von Informationsasymmetrien und demzufolge der transaktionskostensenkenden Wirkung von Normen und Qualitätssiegeln bestehen. Es wird argumentiert, dass Normen und Qualitätssiegel in den Sektoren mit überwiegender Erbringung von Dienstleistungen für Endverbraucher (B2C) einen größeren Stellenwert haben als Dienstleistungen, die für Unternehmen erbracht werden (B2B), da Endverbraucher im Gegensatz zu Unternehmen in der Regel keine Anreize und nicht die Möglichkeit haben, von ihrer Seite effiziente Maßnahmen zur Verringerung der Informationsasymmetrien zu ergreifen.
2. Es wird erläutert, welche Bedeutung Kleinstunternehmen und KMU in den jeweiligen Sektoren einnehmen. Da Kleinstunternehmen und KMU aufgrund von geringeren finanziellen und personellen Ressourcen weitaus weniger häufig an der Normung teilnehmen oder zur Erstellung von Qualitätssiegeln beitragen als große Unternehmen, besteht die Notwendigkeit zu analysieren, in welchen Sektoren der Dienstleistungsbranche Mikrounternehmen und KMU eine quantitative Rolle spielen. Die Analyse kann damit zeigen, in welchen Sektoren diese Unternehmen besondere Unterstützung, z.B. durch Branchenverbände, bei Normungsvorhaben benötigen.
3. Schließlich wird darauf eingegangen, in welchem Ausmaß die Unternehmen in den jeweiligen Dienstleistungssektoren international tätig sind und welche Rolle KMU beim Dienstleistungsexport zukommt. Dadurch wird es möglich darzustellen, in welchen Sektoren die Unternehmen einen besonderen Anreiz haben, europäische Normen und Qualitätssiegel zu erstellen, und in welchen Sektoren die Interessen von KMU auf der europäischen Ebene vertreten werden müssen.

Die von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sektoren werden im folgenden Abschnitt anhand dieser drei Merkmale charakterisiert.

## 1.2. Eigenschaften der Dienstleistungssektoren

In diesem Abschnitt wird der Dienstleistungssektor anhand der oben abgeleiteten Merkmale klassifiziert. Zunächst wird dargestellt, in welchen Sektoren der Dienstleistungswirtschaft die Erbringung überwiegend für Unternehmen oder Verbraucher erfolgt. Anschließend wird empirisch gezeigt, welchen Anteil Mikrounternehmen und KMU in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sektoren im Verhältnis zur Gesamtzahl der Unternehmen einnehmen. Mit Hilfe der Umsatzsteuerstatistik kann schließlich dargestellt werden, welche Branchen sich durch eine geringe oder hohe Internationalisierung - gemessen am Anteil der exportierenden Unternehmen und am Exportumsatz - auszeichnen.

Tabelle 1.1 zeigt für die Sektoren der Dienstleistungsrichtlinie, welche Branchen Dienstleistungen überwiegend für Verbraucher (Business to Consumer, B2C) oder für Unternehmen (Business to Business) erbringen.

**Tabelle 1.1: Klassifizierung der Dienstleistungssektoren in Business to Consumer (B2C) und Business to Business Dienstleistungen (B2B)**

Sektoren der DL-RL (nach WZ 2008)	B2C oder B2B
<b>Abschnitt F - Baugewerbe</b>	
41 Hochbau	B2B und B2C
42 Tiefbau	B2B
43 Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe	B2B
<b>Abschnitt G – Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen</b>	
45 Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	B2B und B2C
46 Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	B2B
47 Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	B2C
<b>Abschnitt H – Verkehr und Lagerei</b>	
49 Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen (nur Umzugstransporte)	B2B
52 Lagerei sowie Erbringung von sonstigen Dienstleistungen für den Verkehr	B2C
<b>Abschnitt I - Gastgewerbe</b>	
55 Beherbergung	B2C
56 Gastronomie	B2C
<b>Abschnitt J – Information und Kommunikation</b>	
58 Verlagswesen	B2B
62 Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie	B2B und B2C
63 Informationsdienstleistungen	B2B und B2C
<b>Abschnitt L – Grundstücks- und Wohnungswesen</b>	
68 Grundstücks- und Wohnungswesen	B2B und B2C

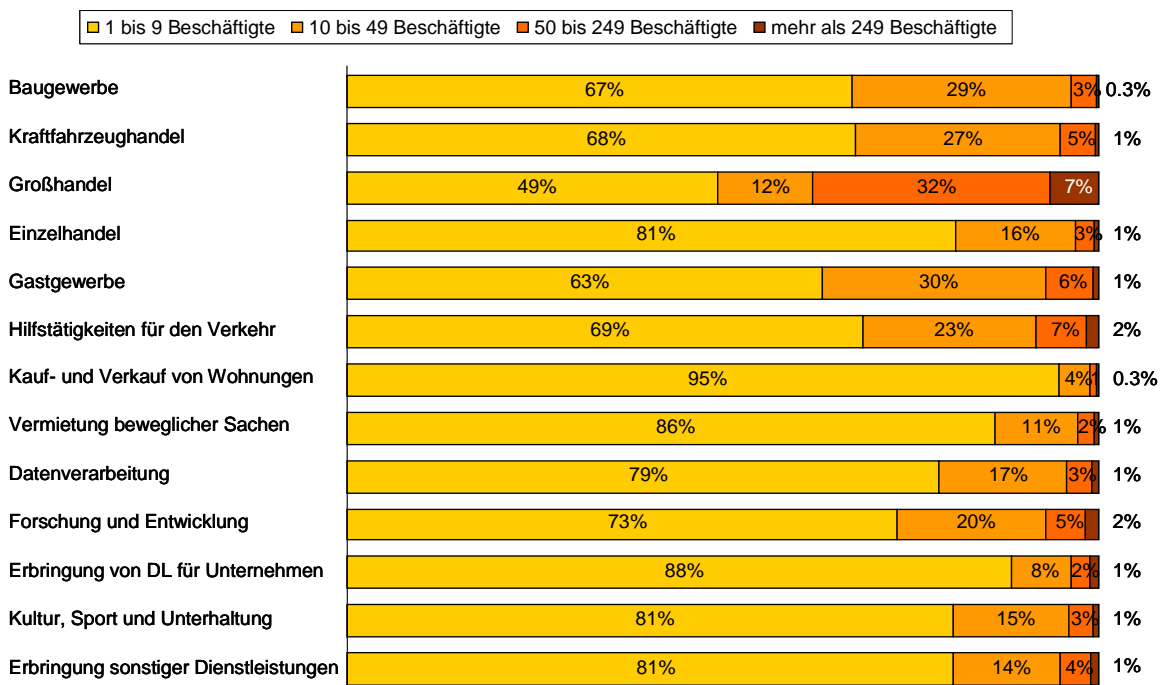


<b>Abschnitt M – Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen</b>	
69 Rechts- und Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung	B2B und B2C
70 Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung	B2B
71 Architektur- und Ingenieurbüros; technische, physikalische und chemische Untersuchung	B2B und B2C
72 Forschung und Entwicklung	B2B
73 Werbung und Marktforschung	B2B
74 Sonstige freiberufliche, wissenschaftliche und technische Tätigkeiten	B2B und B2C
75 Veterinärwesen	B2C
<b>Abschnitt N – Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen</b>	
77 Vermietung von beweglichen Sachen	B2B und B2C
79 Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen	B2C
81 Gebäudebetreuung; Garten- und Landschaftsbau	B2B und B2C
82 Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g.	B2B und B2C
<b>Abschnitt P – Erziehung und Unterricht</b>	
85 Erziehung und Unterricht	B2B und B2C
<b>Abschnitt R – Kunst, Unterhaltung und Erholung</b>	
90 Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeiten	B2B und B2C
91 Bibliotheken, Archive, Museen, botanische und zoologische Gärten	B2C
93 Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung	B2C
<b>Abschnitt S – Erbringung von sonstigen Dienstleistungen</b>	
95 Reparatur von Datenverarbeitungsgeräten und Gebrauchsgütern	B2B und B2C
96 Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen	B2C
<b>Abschnitt T – Private Haushalte mit Hauspersonal</b>	
98 Herstellung von Waren und Erbringung von Dienstleistungen durch private Haushalte für den Eigenbedarf ohne ausgeprägten Schwerpunkt	B2C
Quelle: Eigene Darstellung	

Abbildung 1.1 zeigt die Bedeutung unterschiedlicher Unternehmensgrößen in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sektoren. Die Grundlage für diese Analyse bildet die europäische Unternehmensdatenbank AMADEUS, in der Geschäftsinformationen von 900.000 deutschen Unternehmen vom Verband der Vereine Creditreform zusammengetragen wurden. Abbildung 1.1 beruht dementsprechend auf Geschäftsinformationen von ca. 500.000 deutschen Unternehmen der Dienstleistungsbranche im Jahr 2007. Die Unternehmen der Dienstleistungsbranchen wurden anhand der Definition der

Europäischen Kommission (European-Commission 2003) in Mikrounternehmen (bis 9 Beschäftigte), Kleinunternehmen (10 bis 49 Beschäftigte), mittelgroße Unternehmen (50 bis 249 Beschäftigte) und Großunternehmen (mehr als 249 Beschäftigte) eingeteilt. Aus Abbildung 1.1 wird deutlich, dass die Kleinunternehmen und KMU - mit Ausnahme des Großhandelssektors - 99% aller Unternehmen in den betrachteten Branchen ausmachen.

**Abbildung 1.1: Anteil der Mikrounternehmen, KMU und Großunternehmen im Dienstleistungssektor im Jahr 2007 (Angaben in Prozent)**



Quelle: AMADEUS Datenbank, eigene Berechnungen

Daneben zeichnet sich der Dienstleistungssektor im Vergleich zum verarbeitenden Gewerbe durch eine wenig ausgeprägte Internationalisierung aus. Aussagen über die Internationalisierung können nicht aus der Außenhandelsstatistik entnommen werden, sondern es müssen Sonderauswertungen der Umsatzsteuerstatistik herangezogen werden. Die Umsatzsteuerstatistik für das Jahr 2004<sup>3</sup> zeigt, dass von den insgesamt

<sup>3</sup> Die Sonderauswertung der Umsatzsteuerstatistik für das Jahr 2004 wurde vom Statistischen Bundesamt im Auftrag des Instituts für Mittelstandsforschung (IfM) Bonn durchgeführt. Neuere Zahlen liegen nach Wissen der Verfasser nicht vor. Jedoch handelt es hier

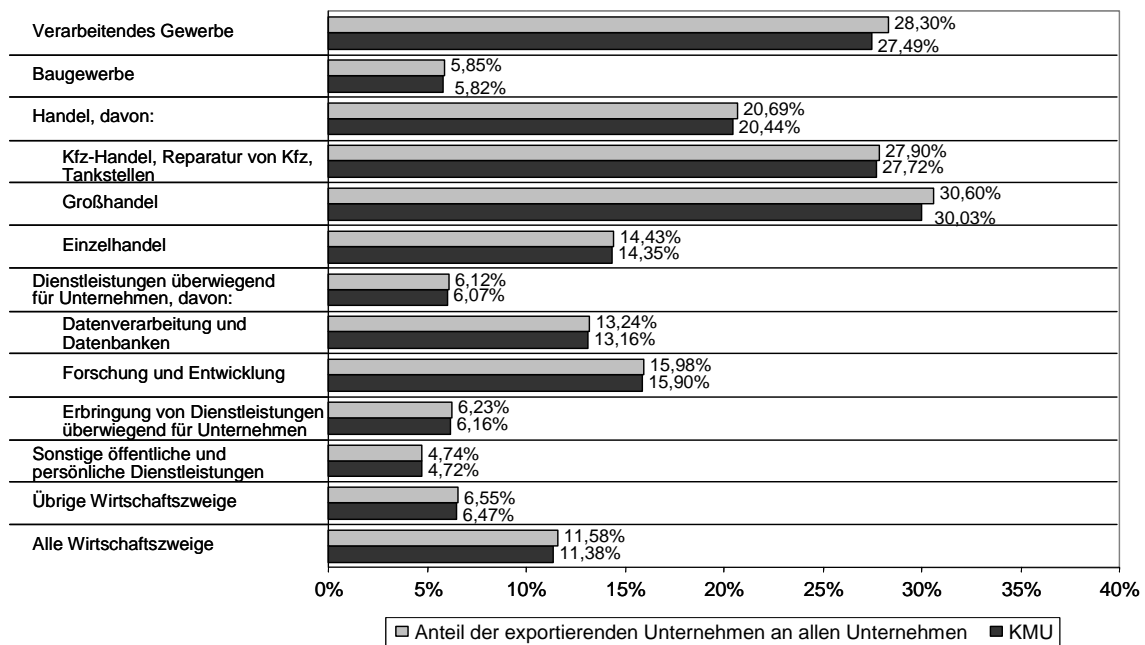
2.957.173 deutschen Unternehmen 342.295 international aktiv sind (vgl. Abbildung 1.2). Über alle Wirtschaftszweige hinweg betrachtet, liefern 11,6% der Unternehmen Güter oder Dienstleistungen ins Ausland. Kleine und mittlere Unternehmen stellen mit 98% die größte Gruppe der exportierenden Unternehmen. Hinsichtlich der Exporttätigkeiten bestehen große Unterschiede zwischen den Wirtschaftszweigen im verarbeitenden Gewerbe und im Dienstleistungssektor. Während im verarbeitenden Gewerbe bis zu 30% der Unternehmen exportieren, sind in den Dienstleistungssektoren vergleichsweise weniger Unternehmen international aktiv. Im Baugewerbe, im Bereich 'Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen' (z. B. Rechts-, Steuer- und Unternehmensberatung) und im Bereich 'Sonstige öffentliche und persönliche Dienstleistungen' (z. B. Kultur, Sport, Unterhaltung und Museen) sowie bei den übrigen Wirtschaftszweigen (darunter das Gastgewerbe, Erziehung und Unterricht, Veterinärwesen) ist lediglich ein einstelliger Prozentsatz der Unternehmen als Exporteure aktiv. Dabei ist jedoch zu beachten, dass die Erbringung von Dienstleistungen für ausländische Verbraucher im Inland nicht in die Statistik eingeht. Es ist jedoch davon auszugehen, dass ein signifikanter Anteil der Unternehmen im Gastgewerbe Dienstleistungen für ausländische Verbraucher erbringt, so dass das Gastgewerbe als Sektor mit relativ starker internationaler Ausrichtung angesehen werden kann. Zum Beispiel wurden im Jahr 2007 21% aller Hotelübernachtungen in Deutschland von ausländischen Verbrauchern wahrgenommen (Eurostat 2008). Darüber hinaus ist zu beachten, dass handwerkliche Tätigkeiten in der Wirtschaftsklassifikation 2008 zwar dem verarbeitenden Gewerbe zugeordnet, aber von der Dienstleistungsrichtlinie erfasst werden. Handwerksunternehmen sind jedoch weniger international aktiv als das übrige verarbeitende Gewerbe, wobei sich jedoch ein ansteigender Trend beobachten lässt. Nach Umfragen des Zentralverbands des Deutschen Handwerks e.V. (ZDH 2007) hat sich der Auslandsumsatz der Handwerksunternehmen zwischen 1994 und 2006 nahezu verdoppelt. Während im Jahr 1994 1,8% des Gesamtumsatzes im Ausland erzielt wurden, erwirtschafteten die Handwerksunternehmen im Jahr 2006 3,5% des gesamten Umsatzes mit Waren und Dienstleistungen im Ausland. Die steigende Tendenz zu Auslandsaktivitäten fällt noch stärker aus, wenn die Anzahl der exportierenden Unternehmen betrachtet wird. Im Jahr 1994 haben 3,1% oder 17.605 Unternehmen ihre Dienstleistungen im Ausland angeboten und im Jahr 2006 waren 6,6% oder 44.000 Unternehmen im Ausland aktiv. Hinsichtlich der Exportaktivitäten gaben 53% der befragten Handwerksunternehmen an, überwiegend Güter im Ausland anzubieten, und 47% erbringen überwiegend Dienstleistungen im Ausland. Dienstleistungsunternehmen mit einer relativ starken internationalen Ausrichtung finden sich in den Bereichen 'Handel'

---

um Strukturen, die sich nur langsam ändern, so dass grundsätzlich von einer ähnlichen Situation im Jahr 2008 ausgegangen werden kann.

(insbesondere Großhandel und Kfz-Handel) und im Bereich 'Forschung und Entwicklung'.

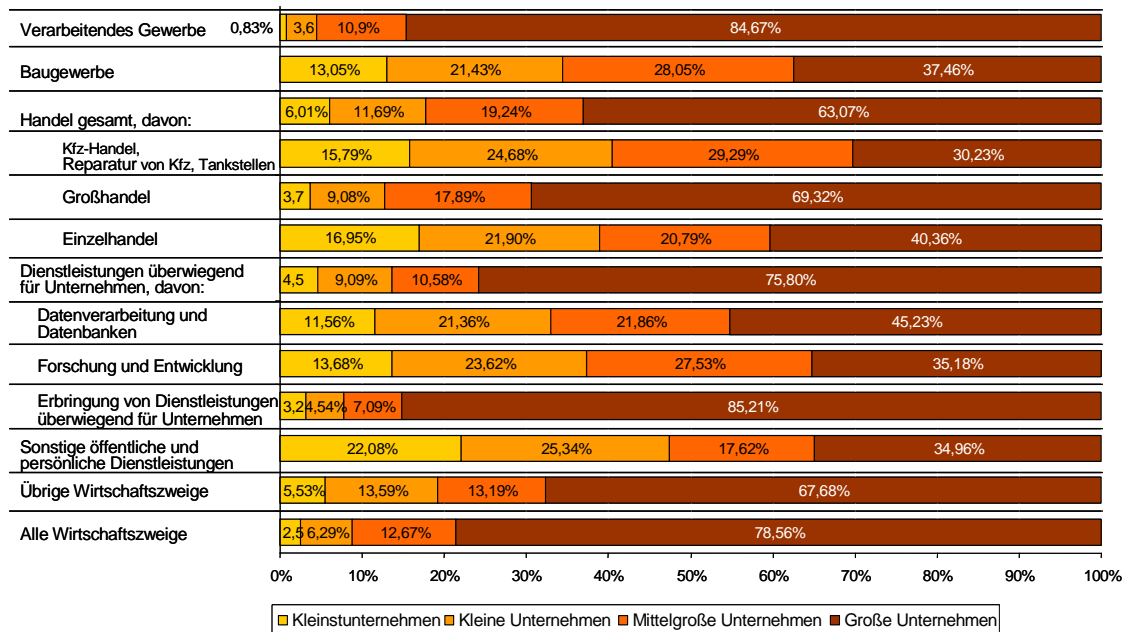
**Abbildung 1.2: Anteil der exportierenden Unternehmen an allen Unternehmen differenziert nach Wirtschaftszweigen und Unternehmensgröße im Jahr 2004**



Quelle: Institut für Mittelstandsforschung 2007

Auch wenn Abbildung 1.3 zeigt, dass der überwiegende Teil der exportierenden Unternehmen KMUs sind, erwirtschaften Großunternehmen mit mehr als 50 Mio. Euro Umsatz pro Jahr den größten Anteil des gesamten Exportumsatzes im Jahr 2004. Über alle Wirtschaftszweige hinweg betrachtet, tragen die Großunternehmen zu 78,6% des gesamten Exportumsatzes bei. Kleine und mittlere Unternehmen erwirtschaften 6,3% bzw. 12,7% und Kleinstunternehmen erwirtschaften mit 2,5% den kleinsten Betrag am gesamten Exportumsatz (Abbildung 1.3). Im Vergleich zum verarbeitenden Gewerbe ist die Konzentration der Exportumsätze auf Großunternehmen in den Dienstleistungssektoren allerdings weniger ausgeprägt. Zum Beispiel erbringen Kleinstunternehmen und KMU im Baugewerbe und Einzelhandel im Jahr 2004 mehr als die Hälfte des Exportumsatzes.

**Abbildung 1.3: Anteil der Exportumsätze in verschiedenen Wirtschaftszweigen differenziert nach Unternehmensgröße im Jahr 2004**



Quelle: Institut für Mittelstandsforschung 2007

Zusammenfassend ergibt die Klassifizierung der Dienstleistungsbranchen anhand der Merkmale 'Erbringung für Unternehmen oder Verbraucher', 'Bedeutung von Kleinunternehmen und KMU' sowie 'grenzüberschreitende Erbringung' folgendes Bild. Die 32 Sektoren der Dienstleistungsbranche wurden mit Hilfe der Wirtschaftsklassifikation 2008 auf Zweistellerebene von den Sektoren des verarbeitenden Gewerbes abgegrenzt. Hinsichtlich der Nachfrager nach Dienstleistungen zeigt sich, dass in 8 von 32 Sektoren Dienstleistungen für andere Unternehmen und in 10 der 32 Sektoren Verbraucherdienstleistungen erbracht werden. In den übrigen 11 Sektoren sind die Nachfrager sowohl Unternehmen als auch private Verbraucher. Die Sonderauswertung der Umsatzsteuerstatistik liefert ein Bild über die internationalen Aktivitäten der Dienstleistungsunternehmen in den jeweiligen Sektoren. Dabei zeigt sich zum einen, dass im Vergleich zum verarbeitenden Gewerbe ein geringerer Anteil der Unternehmen in den Dienstleistungsbranchen ihre Dienstleistungen grenzüberschreitend erbringen und zum anderen, dass in den Wirtschaftszweigen 'Handel', 'Datenverarbeitungen und Datenbanken' sowie 'Forschung und Entwicklung' im Mittel ein größerer Anteil der Unternehmen international aktiv sind, als über alle Wirtschaftszweige hinweg betrachtet. Die Sonderauswertung der Umsatzsteuerstatistik ergibt zudem, dass in den Sektoren

'Baugewerbe', 'Kfz-Handel', 'Einzelhandel', 'Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen' und 'sonstige öffentliche und persönliche Dienstleistungen' kleine und mittlere Unternehmen mehr als die Hälfte der gesamten Exportumsätze in ihrem jeweiligen Sektor erwirtschaften.

### **1.3. Besonderheiten von Dienstleistungsstandards- bzw. -normen und der Dienstleistungsstandardisierung bzw. -normung**

In der wissenschaftlichen und vom englischen Sprachraum geprägten Literatur wird in der Regel von Standardisierung gesprochen, die Prozesse in verschiedenen Institutionen und damit auch die Normung umfasst (Blind 2004). Die Normungsorganisationen und auch die zuständigen Ministerien differenzieren in der Regel zwischen Normen und Standards. Eine Norm wird nach DIN EN 45020 wie folgt definiert: „[Ein] Dokument, das mit Konsens erstellt und von einer anerkannten Institution angenommen wurde und das für die allgemeine und wiederkehrende Anwendung Regeln, Leitlinien oder Merkmale für Tätigkeiten oder deren Ergebnisse festlegt, wobei ein optimaler Ordnungsgrad in einem gegebenen Zusammenhang angestrebt wird.“ Eine Dienstleistungsnorm wird nach DIN EN 45020 definiert als „Norm, die Anforderungen festlegt, die durch eine Dienstleistung erfüllt werden müssen, um die Zweckdienlichkeit sicherzustellen.“ Da in der Dienstleistungsrichtlinie vor allem auf die Normung als wichtigem Instrument der Qualitätssicherung fokussiert wird, werden wir die folgenden Ausführungen vor allem auf die Normen beziehen, die auf der europäischen Ebene vom Europäischen Komitee für Normung (CEN), dem Europäischen Komitee für elektrotechnische Normung (CENELEC) und dem Europäischen Institut für Telekommunikationsnormen (ETSI) erarbeitet werden. Auf der nationalen Ebene ist das Deutsche Institut für Normung e. V. dafür verantwortlich und vertritt die deutschen Interessen bei den beiden erst genannten Institutionen. Bei ETSI ist eine direkte Beteiligung der interessierten Kreise, hier vor allem von Unternehmen, möglich.

Die genannten Normungsorganisationen veröffentlichen auch Dokumente, die nicht im Konsensprozess erarbeitet werden. Von Bedeutung sind vor allem so genannte „Public Available Specifications“ (PAS) und auf europäischer Ebene die „CEN Workshop Agreements“ CWAs. Neben dem DIN e.V. gibt es auf nationaler Ebene noch ca. 50 technische Regelsetzer. Hier ist vor allem der Verein Deutscher Ingenieure (VDI) zu nennen, dessen technische Regeln in einem zweiten Schritt oft in Normen überführt

werden. Wir definieren sowohl die genannten PAS und CWA als auch technische Regeln in der folgenden Übersicht unter dem Begriff „Standard“.<sup>4</sup>

Dienstleistungen lassen sich nicht als Ganzes standardisieren bzw. normen, sondern es muss eine Differenzierung nach Ebenen oder Komponenten erfolgen. Beispielsweise lässt sich nicht pauschal die Aussage treffen, ob Reinigungsdienstleistungen standardisiert bzw. genormt werden können. Sinnvoll ist eher die Frage, ob sich die Qualifikation der Reinigungskräfte (Potenzial), ein spezielles Reinigungsverfahren (Prozess) oder Verfahren zur Qualitätsmessung (Ergebnis) in Standards oder Normen überführen lassen (DIN 2002).

Im Folgenden werden die Dimensionen Potenzial, Prozess und Ergebnis im Kontext von Dienstleistungen vorgestellt. Unter der Standardisierung bzw. Normung des Potenzials werden das Anlagen- und das Humanpotential verstanden. Zum Anlagenpotential kann zum Beispiel die Gewährleistung von Leistungsangaben und zum Humanpotential die Mindestqualifikation der Dienstleistungserbringer gezählt werden. Die Standardisierung bzw. Normung der Prozesse betrifft die Art und Weise der Leistungserstellung, was zum Beispiel durch standardisierte bzw. genormte Arbeitsabläufe geschehen kann. Die Standardisierung bzw. Normung der Ergebnisse gibt zum Beispiel anhand eines Pflichtenheftes vor, wie eine Leistung „auszusehen“ hat (Pepels 1995).

In Standardisierungs- und Normungsprozessen ergeben sich aufgrund der Dominanz der KMU und Mikrounternehmen Besonderheiten. KMU und Mikrounternehmen sind gerade in den entsprechenden Normungsgremien in der Regel unterrepräsentiert (Blind 2006b). Denn KMU haben oft nicht die finanziellen und personellen Ressourcen, um sich am Normungsprozess zu beteiligen. Infolge der Vielzahl der aktiven KMU im Dienstleistungssektor ist auch die Initiierung von Normungsprozessen organisatorisch schwierig. Dazu kommt, dass der „Staat“ als Nachfrager vieler Dienstleistungen sich bisher nicht oder nicht ausreichend in die Dienstleistungsnormung einbringt. Des Weiteren sind bei innovativen Dienstleistern die Anreize, sich in die Normung einzubringen, reduziert, da es aufgrund nicht vorhandener Dienstleistungspatente schwer ist, das eigene intellektuelle Eigentum zu schützen. Ferner ist die wissenschaftliche Dienstleistungsforschung noch nicht ausreichend entwickelt, um dem Normungsprozess die notwendige Unterstützung und die notwendigen Impulse zu liefern. Auch wenn sich die Dienstleistungen in Potenzial-, Prozess- und Ergebnisstandards bzw. -normen differenzieren lassen, ergeben sich dennoch stark heterogene Dienstleistungsaspekte in-

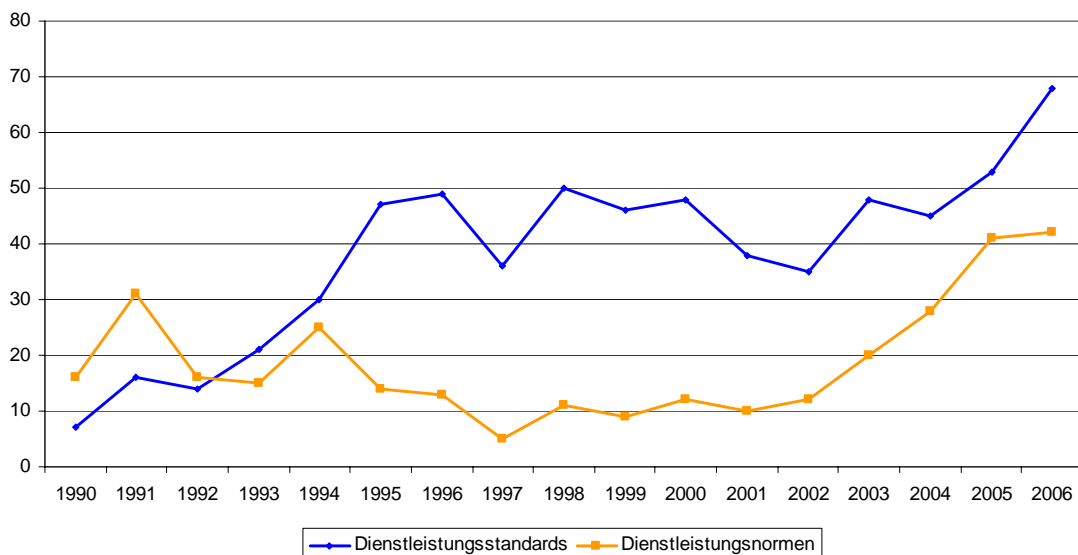
---

<sup>4</sup> Vgl. die Homepages von DIN ([www.din.de](http://www.din.de)) und CEN ([www.cen.eu](http://www.cen.eu)).

nerhalb eines bestimmten Sektors, so dass oft keine Einigkeit über die erwünschten Inhalte der Normen besteht.

In Abbildung 1.4 ist die zeitliche Entwicklung der veröffentlichten Normen und kumulierten Dienstleistungsstandards der Interessenverbände im Dienstleistungssektor abgebildet. Dabei wird deutlich, dass der jährliche Output der Dienstleistungsnormen stark zugenommen hat, aber immer noch ein Bruchteil der insgesamt über 2000 in Deutschland publizierten Normen darstellt (Quelle: PERINORM Datenbank 2007). Aus Abbildung 1.4 ist ebenfalls zu erkennen, dass in dem betrachteten Zeitraum durchschnittlich mehr Dienstleistungsstandards als Dienstleistungsnormen durch Interessenverbände erstellt wurden. Ab dem Jahr 2001 stieg der Anteil der Dienstleistungsnormen jedoch an. Hauptgründe dafür sind: Immer mehr Dienstleistungen werden heute weniger arbeitsintensiv und zunehmend standardisiert erbracht. Bei einer Umfrage unter 2900 deutschen Dienstleistungsunternehmen (Tether et al. 2001) gaben 24% an, dass sie standardisierte Dienstleistungen erbringen. Zudem werden Dienstleistungsunternehmen aufgrund der steigenden Wettbewerbsintensität dazu gedrängt, ihre Produktivität zu steigern und ihre Dienste de facto zu industrialisieren, was zu einer zunehmenden Nachfrage nach Dienstleistungsstandards führt (Blind 2003).

**Abbildung 1.4: In Deutschland veröffentlichte Dienstleistungsnormen und -standards pro Jahr im Zeitraum 1990 bis 2006**

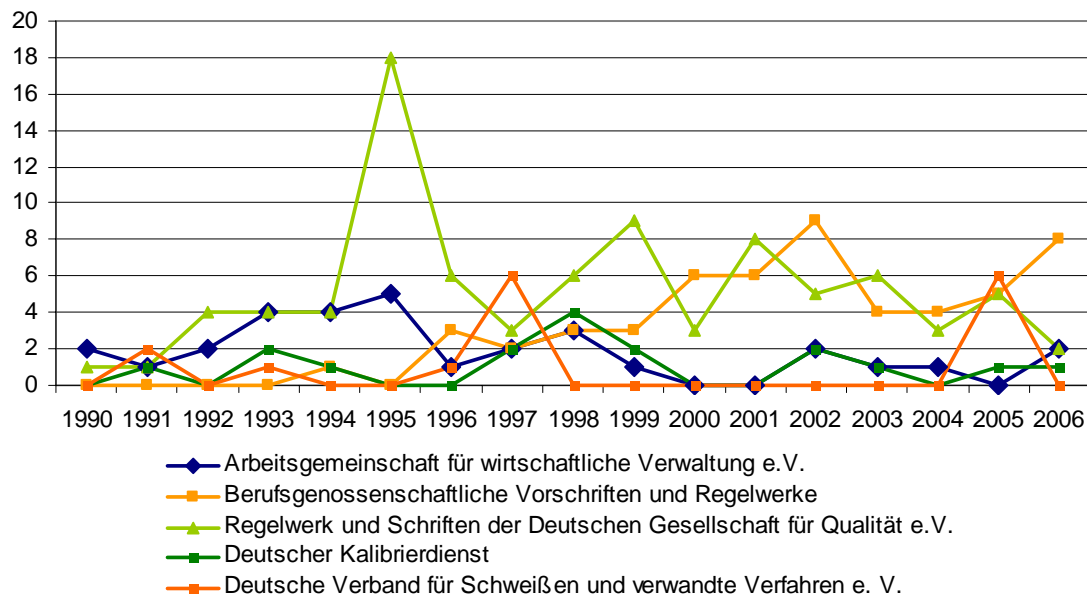


Quelle: PERINORM Datenbank 2007, eigene Berechnungen



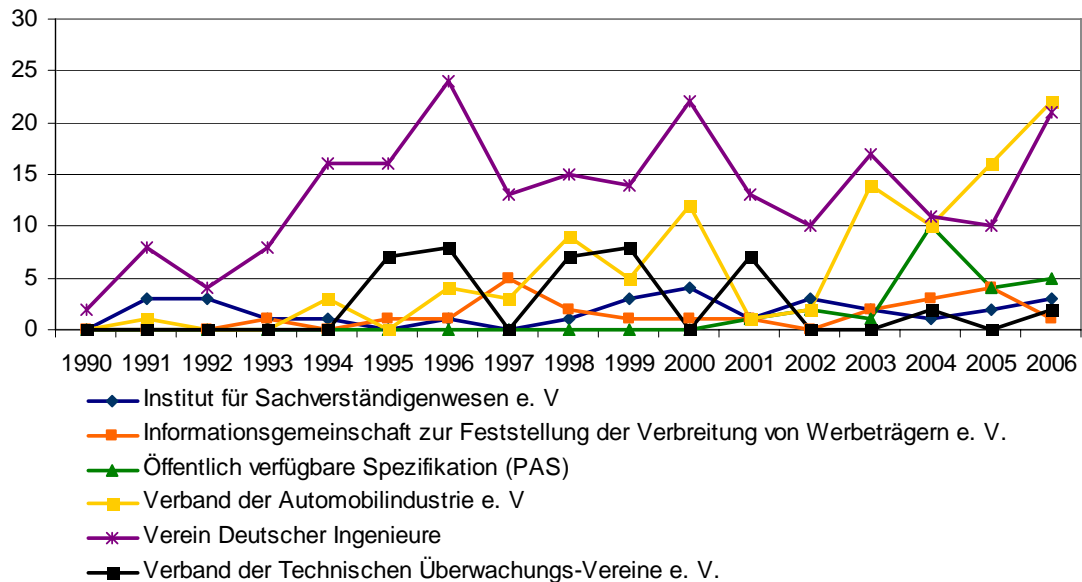
Neben den im Konsensprozess unter Beteiligung aller interessierten Kreise erarbeiteten Normen zeigt Abbildung 1.4 Dienstleistungsstandards, die durch die Interessenverbände, wie dem Verein Deutscher Ingenieure (VDI) oder dem Verband der Automobilindustrie e.V., für ihre Mitglieder erarbeitet werden. Dazu bietet das Deutsche Institut für Normung e.V., wie oben schon ausgeführt, die Erstellung von so genannten „Öffentlich verfügbaren Spezifikationen“ (PAS = Public Available Specifications) an, die zwar nicht konsensbasiert sind, aber nach Angaben des DIN e.V. schon nach sechs bis acht Wochen veröffentlicht werden können. Die Abbildungen 1.5 und 1.6 zeigen die jährlich veröffentlichten Dienstleistungsstandards differenziert nach Herausgeber. Daraus geht hervor, dass die Anzahl der jährlich veröffentlichten Dienstleistungsstandards im betrachteten Zeitraum stabil ist, d.h. die meisten Interessenverbände veröffentlichen weniger als zehn Standards pro Jahr. Die Ausnahmen bilden der VDI (Verein Deutscher Ingenieure) und der VDA (Verband der Automobilindustrie), wobei auch hier kein steigender Trend zu beobachten ist.

**Abbildung 1.5: Veröffentlichte Dienstleistungsstandards pro Jahr im Zeitraum 1990 bis 2006**



Quelle: PERINORM Datenbank 2007, eigene Berechnungen

**Abbildung 1.6: Veröffentlichte Dienstleistungsstandards pro Jahr im Zeitraum 1990 bis 2006**



Quelle: PERINORM Datenbank 2007, eigene Berechnungen

## 1.4. Erfolgsfaktoren, Effizienzkriterien und Evaluierungsansätze von Dienstleistungsstandards bzw. -normen

Analysen zu Erfolgsfaktoren, Effizienzkriterien und Evaluierungsansätze von Dienstleistungsstandards- bzw. -normen stehen grundsätzlich vor der Schwierigkeit, dass es sich bei der Dienstleistungsstandardisierung bzw. -normung um ein relativ neues Gebiet handelt. Das bedeutet, dass bisher eine geringe Anzahl von Dienstleistungsstandards bzw. -normen entwickelt wurde und dass diese erst dabei sind, sich im Markt zu etablieren. Folglich sind Aussagen zu Erfolgsfaktoren, Effizienzkriterien und Evaluierungsansätzen auf wenige historische Beobachtungen gestützt oder eher theoretisch formuliert.

Um Hinweise zu Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsstandards bzw. -normen geben zu können, kann auf die Umfrage des Forschungsinstituts für Rationalisierung e.V. (FIR) aus dem Jahr 2006 zurückgegriffen werden. Die Umfrage wurde im Rahmen des Projekts Standard:IS durchgeführt. Dabei wurden über 500 deutsche Unternehmen der

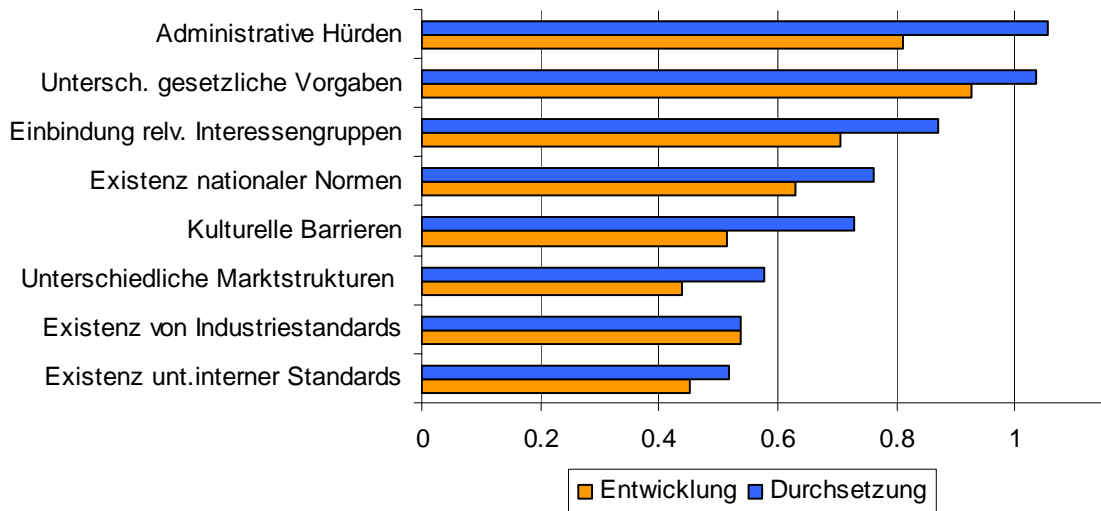
Investitionsgüterindustrie zur Bedeutung der Standardisierung bzw. Normung im Dienstleistungsbereich vor dem Hintergrund ihrer zunehmenden Internationalisierungsaktivitäten befragt. Auf Basis von monetären Aspekten (Umsatz und Umsatzrendite) konnten die 83 Unternehmen, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, in „erfolgreiche“ und „weniger erfolgreiche“ Unternehmen abgegrenzt werden. In diesem Zusammenhang wurden die Unternehmen nach den Erfolgsfaktoren bei der Entwicklung und Durchsetzung internationaler Standards bzw. Normen befragt. Dabei wurden die folgenden Aspekte als Erfolgsfaktoren angegeben, und die Wichtigkeit dieser Aspekte wurde von den erfolgreichen Unternehmen auch höher eingeschätzt als von den weniger erfolgreichen:

- Zusammensetzung der Standardisierungs- und Normungsgremien,
- Anerkennung bestehender Standards bzw. Normen,
- Anstoß zu Standardisierungs- bzw. Normungsgremien aus den Nutzergruppen,
- Relevanz des Standard- bzw. Normeninhaltes für die Nutzergruppen und
- frühzeitige Einbindung aller Nutzergruppen.

Hierbei stellte sich der zuletzt genannte Punkt – „frühzeitige Einbindung aller Nutzergruppen“ – als bedeutsamster heraus (mit einem Mittelwert von 4,02 bei den erfolgreichen und 3,68 bei den weniger erfolgreichen Unternehmen auf einer Skala von 1 = geringe Bedeutung und 5 = hohe Bedeutung) (FIR 2007).

Aus der Befragung zur Rolle von Standards zur Internationalisierung von Dienstleistungen des Fraunhofer ISI aus dem Jahr 2007, die auch im Rahmen der Standard:IS Studie vorgenommen wurde, können ebenfalls Rückschlüsse zu den Erfolgsfaktoren speziell von Dienstleistungsnormen gezogen werden. An der Umfrage beteiligten sich fast 300 deutsche Unternehmen der Dienstleistungsbranche. Die Unternehmen wurden hier nicht nach den Erfolgsfaktoren bei der Entwicklung und Durchsetzung von Dienstleistungsnormen befragt, sondern umgekehrt nach den Schwierigkeiten bei der Entwicklung und Durchsetzung von Dienstleistungsnormen. Abbildung 1.7 zeigt die Ergebnisse der Befragung.

**Abbildung 1.7: Schwierigkeiten bei der Entwicklung und Durchsetzung internationaler Dienstleistungsnormen**



Quelle: Fraunhofer ISI 2007

Aus Abbildung 1.7 geht hervor, dass die Unternehmen administrative Hürden bei der Durchsetzung und unterschiedliche gesetzliche Vorgaben bei der Entwicklung von internationalen Dienstleistungsnormen als größtes Hindernis betrachteten. Ebenfalls von Bedeutung sind die Einbindung der relevanten Interessengruppen in den Normungsprozess sowie das Vorhandensein nationaler Normen und kultureller Barrieren. Die Existenz von unternehmensinternen oder Industriestandards bereitet den Unternehmen weniger Schwierigkeiten bei der Entwicklung und Durchsetzung internationaler Dienstleistungsstandards.

Zusammenfassend kann aus den beiden Umfragen zur Frage der Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsstandards geschlossen werden, dass die frühzeitige Einbindung aller Nutzergruppen in den Normungsprozess beziehungsweise die Einbindung der relevanten Interessengruppen von hoher Bedeutung für die Entwicklung und Verbreitung von Dienstleistungsnormen ist. Vor dem Hintergrund der Dominanz von KMU im Dienstleistungssektor ist es deshalb entscheidend, die KMU für die Dienstleistungsnormung zu gewinnen und am Normungsprozess zu beteiligen, um eine erfolgreiche Entwicklung und Durchsetzung von Dienstleistungsstandards zu gewährleisten.

Unter theoretischen und normativen Gesichtspunkten der allgemeinen Normungsarbeit sollten Normen im Allgemeinen und Dienstleistungsnormen im Speziellen unter Einbindung aller interessierten Kreise und nach dem neuesten Stand von Wissenschaft und Technik erstellt werden, wobei das Ziel eine möglichst breite Diffusion in dem jeweili-

gen Wirtschaftssektor ist. Dabei besteht der Anspruch, die Dienstleistungsnormen regelmäßig an die aktuellen Entwicklungen der Wissenschaft und Technik anzupassen. Dienstleistungsnormen haben zudem eine umso höhere Bedeutung, je mehr sie in anderen Normungsdokumenten und Gesetzen referenziert werden. In der Praxis werden Dienstleistungsnormen jedoch weder systematisch evaluiert, noch gibt es systematische Informationen über die Verbreitung von Dienstleistungsnormen seitens der Normungsorganisationen, so dass nur wissenschaftlich fundierte Unternehmensumfragen die Grundlage für die Analyse der Verbreitung von Dienstleistungsnormen bilden können. Eine Analyse der Normenverkäufe als Indikator für deren Verbreitung ist aufgrund nicht verfügbarer Daten nicht möglich.

## 2. Bestandsaufnahme: Normen und Standards

### 2.1. Quantitative Bestandsaufnahme und Systematisierung

Nachdem in den ersten Abschnitten die Besonderheiten, Erfolgsfaktoren und Effizienzkriterien von Dienstleistungsstandards herausgearbeitet wurden, geht es in diesem Arbeitsschritt im Rahmen der Bestandsaufnahme um die quantitative Bedeutung von Dienstleistungsstandards und –normen sowie um eine Systematisierung bestehender Normen und Standards in der deutschen Dienstleistungswirtschaft.

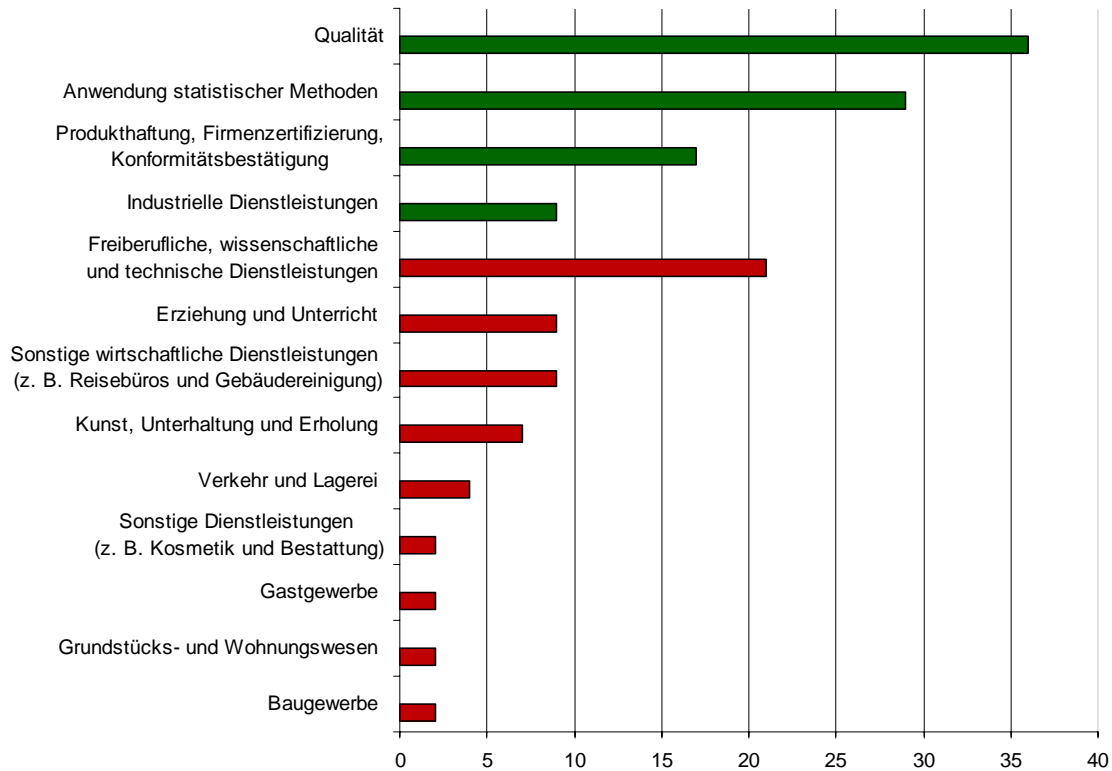
Hier sei noch einmal darauf hingewiesen, dass Standards das allgemeinere Konzept darstellen, während Normen in einem formalen Konsensprozess von offiziellen Normungsorganisationen erarbeitet und publiziert werden und damit einen Spezialfall darstellen. Generell werden wir uns im folgenden Abschnitt auf Normen konzentrieren, wobei bestimmte Standards, die von formalen Normungsorganisationen veröffentlicht werden, auch mit berücksichtigt werden.

Abbildung 2.1 zeigt die Ergebnisse der Recherche in der Datenbank PERINORM. Neben den durch Konsensbildung der interessierten Kreise erarbeiteten DIN-Normen veröffentlicht das Deutsche Institut für Normen e.V. seit 1996 so genannte PAS-Standards (public available specifications), wobei die öffentlichen Spezifikationen analog zu den Normen Grundlage für Zertifizierungen sein können. Ein Beispiel hierfür ist die PAS 1037 „Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung“, nach der sich Unternehmen von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) zertifizieren lassen können. Die Normen und Standards der ICS-Kategorie (International Classification of Standards) „Dienstleistungen“ können verschiedenen Wirtschaftssektoren der Dienstleistungswirtschaft zugeordnet werden (rote Balken).<sup>5</sup> Von den ca. 160 Normen und Standards gehören die meisten Normen zum Bereich „Freiberufliche, wissenschaftliche und technische Dienstleistungen“, gefolgt von „Erziehung und Unterricht und „Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen“. Neben den Normen, die direkt den Wirtschaftszweigen zugeordnet werden können, befinden sich in der ICS-Klassifikation auch generische Normen, die horizontal in allen Dienstleistungssektoren angewendet werden können (grüne Balken). Unter den generischen Normen bildet die Kategorie „Qualität“ die größte Gruppe. In dieser Kategorie befindet sich auch die in der Dienstleistungswirtschaft am häufigsten angewendete Normenreihe DIN EN ISO 9000ff.

---

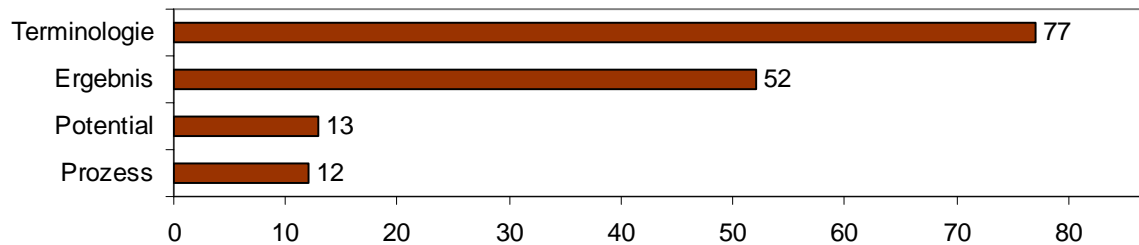
<sup>5</sup> Im Anhang II sind die einzelnen Dienstleistungsstandards und –normen separat aufgelistet.

**Abbildung 2.1: Klassifizierung der Normen und Standards nach Wirtschaftszweigen (WZ 2008) und der International Classification of Standards (ICS):**



Quelle: PERINORM Datenbank 2007, eigene Berechnungen

Die ca. 160 Normen und Standards lassen sich nicht nur den Wirtschaftszweigen zuordnen, sondern es lässt sich auch eine Differenzierung nach den in Kapitel 1.2 aufgezeigten Dimensionen vornehmen. Dienstleistungsnormen und Standards können die Qualifikation der bei der Dienstleistungserbringung beteiligten Personen festlegen (Potential), die Art und Weise der Dienstleistungserbringung standardisieren (Prozess), die Verfahren der Qualitätsmessung festlegen (Ergebnis) oder Begriffe definieren (Terminologie). Für weitere Beispiele für andere Klassifikationen siehe (Blind 2006a). Abbildung 2.2 zeigt, dass die meisten Normen und Standards der Dienstleistungsbranche Begriffe definieren. 52 der ca. 160 Normen und Standards legen Verfahren zur Qualitätsmessung fest. Normen, die das Potenzial oder den Prozess einer Dienstleistung standardisieren, sind mit 13 beziehungsweise 12 Normen weniger oft vertreten.

**Abbildung 2.2: Klassifizierung der Normen und Standards nach Inhalten**

Quelle: PERINORM Datenbank 2007, eigene Berechnungen

Tabelle 2.1 zeigt an Beispielen, wie die Standardisierung von Komponenten der Dienstleistung aussehen kann. Normen und Standards zur Festlegung von Verfahren zur Qualitätsmessung können horizontal, d.h. für mehrere Branchen, oder vertikal, also für eine bestimmte Branche, wirken. In Tabelle 2.1 sind beispielhaft die horizontalen Normen DIN EN ISO 9001 und DIN EN 13549 genannt.

**Tabelle 2.1: Beispiele der Klassifikation von Normen und Standards nach Inhalten**

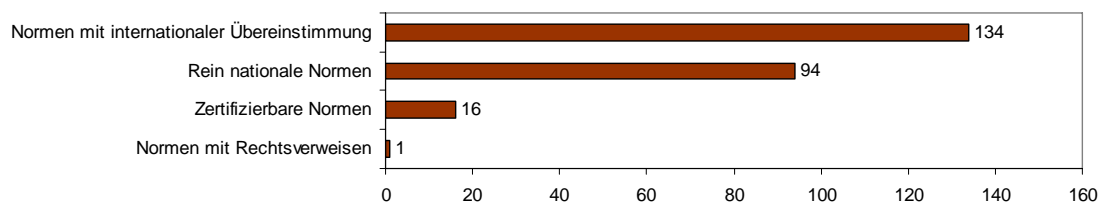
Komponente	Norm	Beschreibung
Potential	DIN EN 14413-1	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Sicherheitsrelevante Mindestanforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern
Prozess	DIN EN 15038	Übersetzungsdienstleistungen - Arbeitsprozesse für die Erbringung von Übersetzungsdienstleistungen
Ergebnis		
▪ <i>Horizontal</i>	DIN EN ISO 9001	Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen
▪ <i>Vertikal</i>	DIN EN 13549	Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme
Terminologie	DIN EN ISO 18513	Tourismus-Dienstleistungen - Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte

Wie in Abschnitt 1.2. erwähnt wurde, haben Dienstleistungsnormen eine umso höhere Bedeutung, je mehr sie in anderen Standardisierungsdokumenten und Gesetzen referenziert werden. In Abbildung 2.3 werden die Normen und Standards der Dienstleistungsbranche in Normen mit internationaler Übereinstimmung, ausschließlich nationale



Normen, Normen, die Grundlage für Zertifizierungen<sup>6</sup> sein können, und Normen mit Rechtsverweisen dargestellt. Unter Normen mit internationaler Übereinstimmung werden diejenigen Normen verstanden, die aus internationalen (ISO), europäischen (EN) oder anderen nationalen Normen (z.B. aus Österreich) übernommen oder modifiziert wurden. Nationale Normen können aber auch Grundlage für nachfolgende europäische oder internationale Normen oder Normen in anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union sein.

**Abbildung 2.3: Klassifizierung der Normen nach internationalen Übereinstimmungen, Normen als Grundlage für Zertifizierungen und Rechtsverweise**



Quelle: PERINORM Datenbank 2007, eigene Einteilung

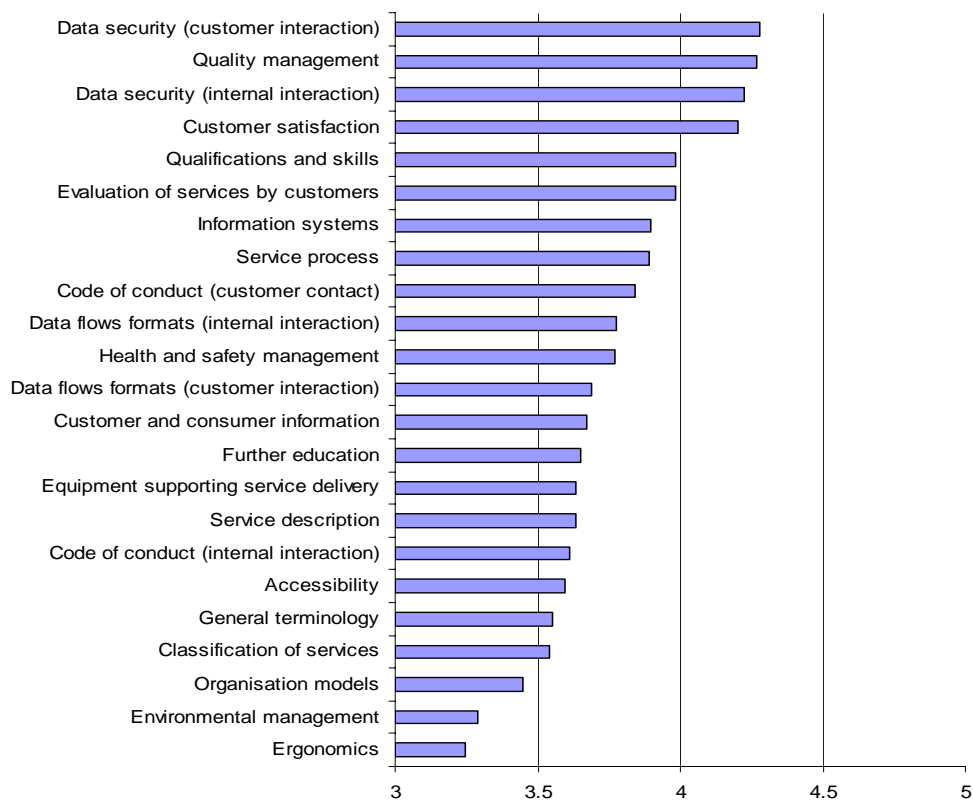
Aus Abbildung 2.3 wird deutlich, dass im Dienstleistungsbereich lediglich eine Norm einen Rechtsverweis enthält, während im so genannten New Approach, dem Rechtsinstrument zur Erleichterung des Warenverkehrs im Europäischen Binnenmarkt, ca. 5.000 der knapp 20.000 europäischen Normen in 25 Richtlinien referenziert werden (PERINORM Datenbank 2007). Des Weiteren bilden 16 Normen und Standards die Grundlage für Zertifizierungen. Der relativ hohe Anteil rein nationaler Normen unterstreicht immer noch die auf den nationalen Markt konzentrierte Dienstleistungsnormung, während insgesamt mehr als 80% der inzwischen publizierten Normen auf europäischer oder internationaler Ebene veröffentlicht und in das nationale Normenwerk übernommen werden.

<sup>6</sup> Ob die Dienstleistungsstandards und -normen als Grundlage für Zertifizierungen verwendet werden, wurde mit Hilfe einer Internetrecherche ermittelt. Es wurde überprüft, ob Zertifizierungsgesellschaften (z.B. DIN CERTCO) Zertifizierungsprogramme für die im Anhang II aufgeführten Dienstleistungsnormen (z.B. Sprachreisen) anbieten.

## 2.2. Die Bedeutung von Normen und Standards bei der Internationalisierung von Dienstleistungen

Um den Einfluss von Standards auf den internationalen Dienstleistungshandel zu ermitteln, kann auf eine Untersuchung aus dem Jahr 2003 zurückgegriffen werden (Blind 2003). Hier wurden Dienstleistungsunternehmen sowohl nach der aktuellen Nutzung von Standards und Normen als auch nach dem zukünftigen Bedarf von Standards und Normen befragt. Die 364 europäischen Dienstleistungsunternehmen, die den Fragebogen ausfüllten, sollten zunächst die Bedeutung von Standards und Normen für verschiedene dienstleistungs- und standardbezogene Aspekte bewerten. Abbildung 2.4 zeigt die Antworten in abnehmender Reihenfolge.

**Abbildung 2.4: Wichtigkeit von Standards und Normen für dienstleistungsbezogene Aspekte (3 = mittel; 5 = sehr hohe Bedeutung)**

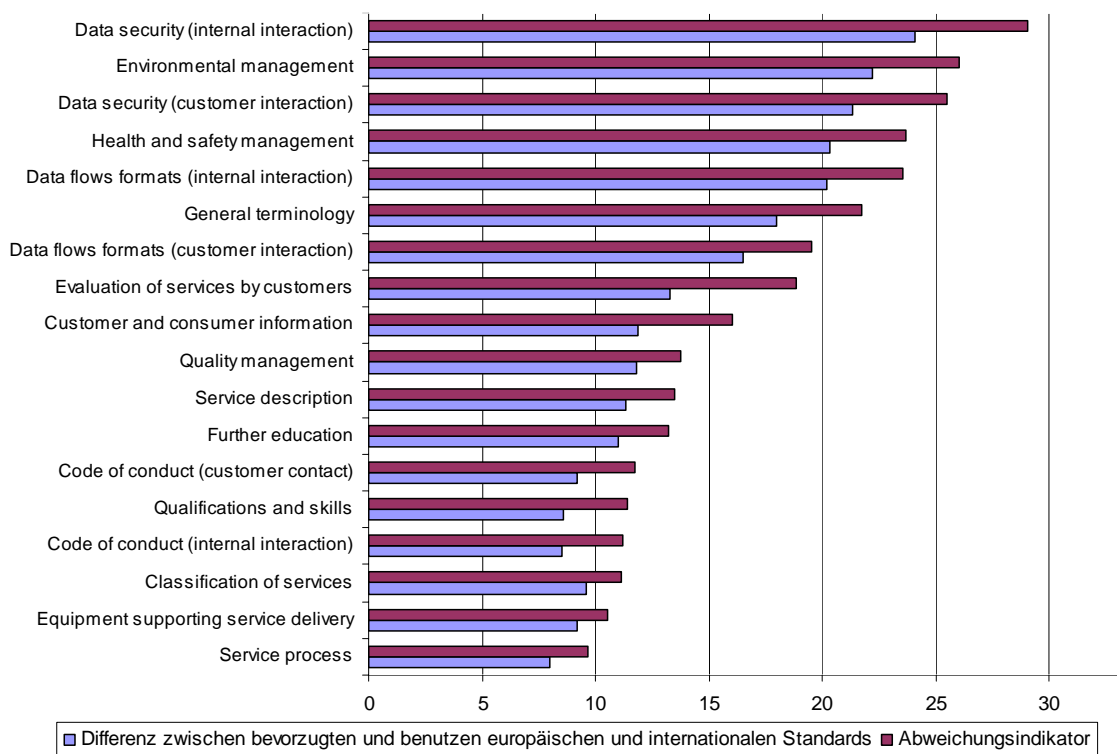


Quelle: Blind 2003

Aus Abbildung 2.4 geht hervor, dass Standards und Normen für das Qualitätsmanagement von hoher Bedeutung für die Unternehmen sind. Ein signifikanter Anteil der Befragten gab außerdem in einer offenen Frage an, dass sie die ISO 9000 Normenrei-

he in ihrem Unternehmen verwenden. Diese Antworten und weitere Ergebnisse aus dieser Befragung unterstreichen, dass die Erbringung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen wichtig für den Geschäftserfolg von Dienstleistungsunternehmen ist und dass Normen und Standards für das Qualitätsmanagement dazu beitragen. Um den Bedarf nach weiteren Standards und Normen zu ermitteln, wurden die Unternehmen befragt, für welchen Bereich sie weitere Standards oder Normen wünschen. Abbildung 2.5 zeigt die Aspekte mit den größten Abweichungen zwischen verwendeten und bevorzugten Standards bzw. Normen in abnehmender Reihenfolge. Neben der Datensicherheit, dem Umweltmanagement und dem Sicherheitsmanagement besteht ein Bedarf an Terminologiestandards, Standards für Kundeninformationen sowie Standards für das Qualitätsmanagement.

**Abbildung 2.5: Unterschied zwischen erwünschten und benutzten europäischen und internationalen Standards bzw. -normen in % der Unternehmen**

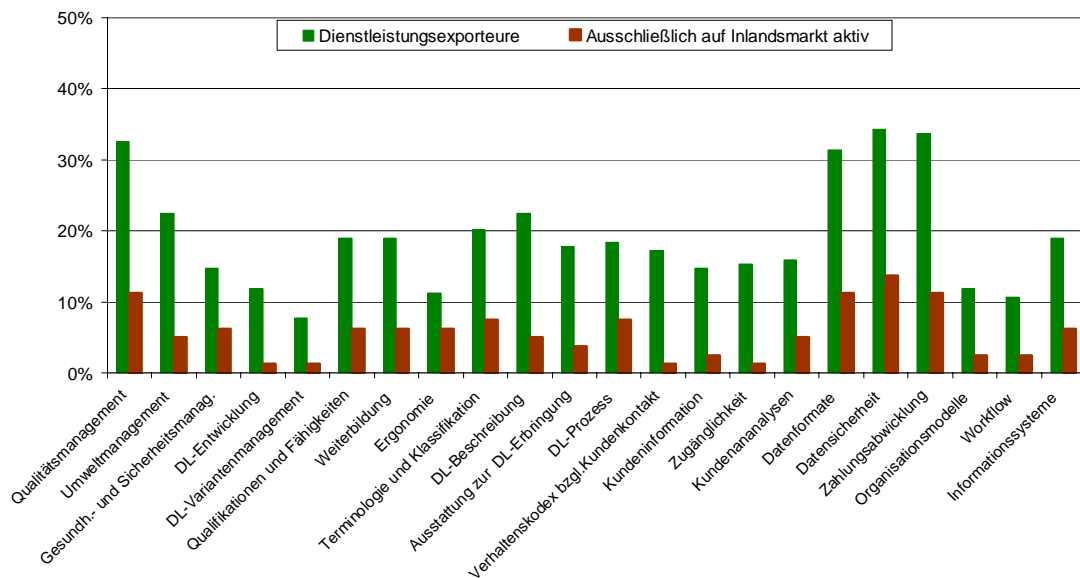


Quelle: Blind 2003

Im Folgenden werden die relevanten Ergebnisse aus der Studie zur Rolle von Standards für die Internationalisierung von Dienstleistungen vorgestellt, die im Rahmen des vom BMBF geförderten Projektes STANDARD:IS durchgeführt wurde. An dieser Studie nahmen insgesamt 281 deutsche Unternehmen der Dienstleistungsbranche teil, wobei

62 Prozent als Exporteure im weiteren Sinn agieren und 38 Prozent ausschließlich auf dem Inlandsmarkt aktiv sind. Diese Unterteilung ermöglichte es, die Verwendung von Dienstleistungsstandards getrennt nach Exporteuren und Nicht-Exporteuren zu ermitteln. Dabei stellte sich heraus, wie Abbildung 2.6 zeigt, dass Unternehmen, die im internationalen Dienstleistungshandel aktiv sind, für alle Aspekte häufiger Dienstleistungsstandards verwenden als Unternehmen, die ausschließlich auf dem nationalen Markt aktiv sind. Wie in Abbildung 2.6 zu sehen ist, ist die Diskrepanz zwischen Exporteuren und Nicht-Exporteuren beim Aspekt des Qualitätsmanagements besonders groß.

**Abbildung 2.6: Verwendung europäischer und internationaler Standards bei der Teilnahme am internationalen Dienstleistungshandel sowie bei Nicht-Teilnahme**

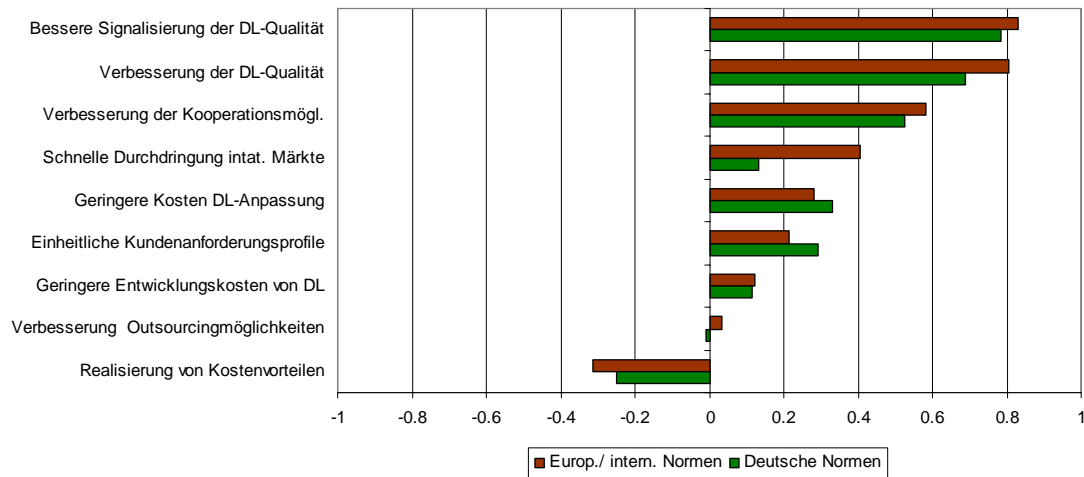


Quelle: Fraunhofer ISI 2007

In der Umfrage (Fraunhofer ISI 2007) wurden die Dienstleistungsunternehmen zudem befragt, welche Konsequenzen aus der Dienstleistungsrichtlinie erwartet werden und welche Bedeutung nationale beziehungsweise europäische und internationale Normen und Standards in diesem Zusammenhang haben werden. Abbildung 3.7 zeigt, dass die Dienstleistungsunternehmen von den nationalen und europäischen Normen erhoffen, dass sie vor allem zu einer besseren Signalisierung der Dienstleistungsqualität und zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistung an sich beitragen. Die Rolle von Normen wird ebenfalls positiv bewertet, was die Verbesserung der Kooperationsmöglichkeiten von Dienstleistungsunternehmen und die schnelle Durchdringung internationaler Märkte

te betrifft. Lediglich bei der Realisierung von Kostenvorteilen, einem eher traditionellen Argument, werden die Effekte von Normen als weniger wichtig bewertet.

**Abbildung 2.7: Bedeutung von Normen im Kontext der Dienstleistungsrichtlinie  
(-2 = sehr geringe Bedeutung; +2 = sehr hohe Bedeutung)**



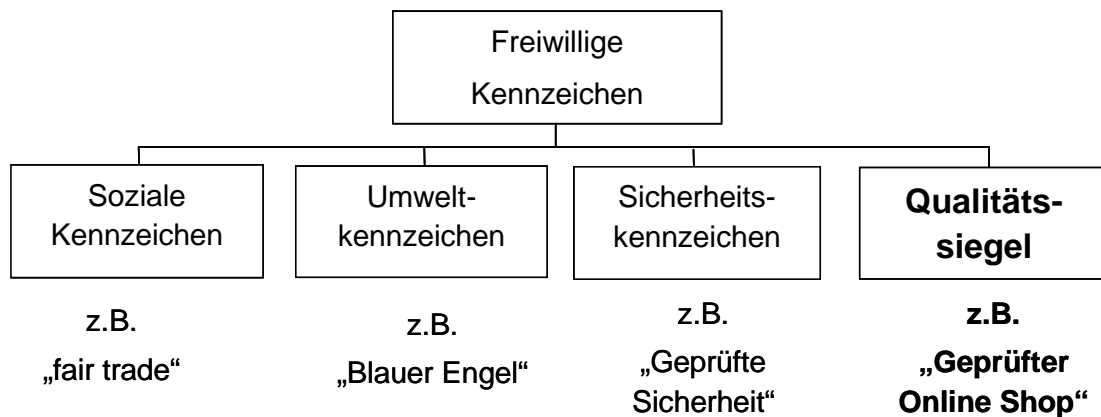
Quelle: Fraunhofer ISI 2007

### 3. Bestandsaufnahme: Qualitätssiegel

#### 3.1. Quantitative Bestandsaufnahme und Systematisierung

Qualitätssiegel sind ein Mittel zur Kennzeichnung von Waren und Dienstleistungen. Warenkennzeichnungen können zum einen freiwillig erfolgen oder gesetzlich vorgeschrieben werden, wie es zum Beispiel bei der arzneimittelrechtlichen Kennzeichnungspflicht der Fall ist. Die folgenden Ausführungen über Qualitätssiegel beziehen sich ausschließlich auf freiwillige Kennzeichnungen. In Abbildung 3.1 sind die verschiedenen freiwilligen Kennzeichnungen grafisch dargestellt. Dabei kann zwischen Sozial-, Umwelt- und Sicherheitskennzeichen sowie Qualitätssiegeln<sup>7</sup> unterschieden werden.

**Abbildung 3.1: Freiwillige Kennzeichen**



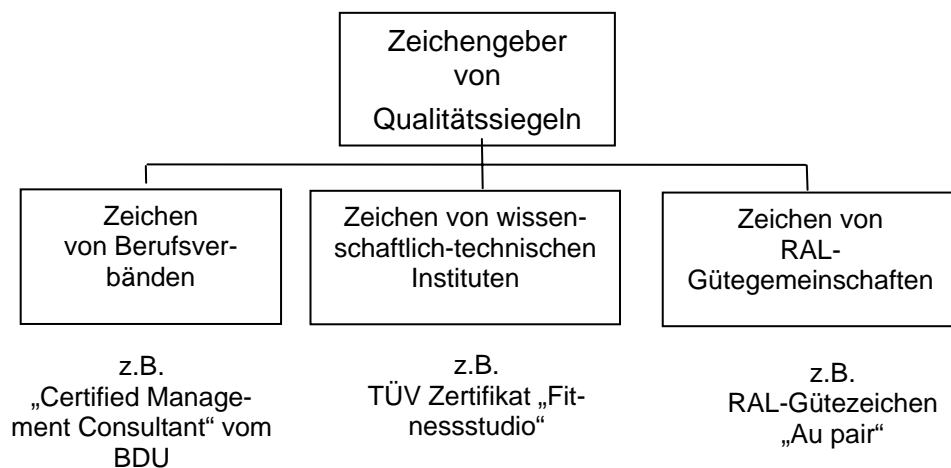
Quelle: Eigene Darstellung

Qualitätssiegel können nach Herausgebern oder Zeichengebern unterschieden werden. Qualitätssiegel können von Wirtschaftsverbänden, wissenschaftlich-technischen Instituten oder RAL-Gütegemeinschaften vergeben werden. In Abbildung 3.2 werden die drei Möglichkeiten mit je einem Beispiel grafisch dargestellt. Berufsverbände vergeben Qualitätssiegel in der Regel nach selbst erstellten Kriterien. In einigen Fällen werden die Kriterien von europäischen oder internationalen Branchenvereinigungen

<sup>7</sup> Da sich in der wissenschaftlichen Literatur keine einheitlichen Definitionen für „Qualitätssiegel“ (engl. „Trustmarks“) finden lassen, wird im Folgenden auf die Definition von Online-Gütesiegeln des Europäischen Büros der Verbraucherorganisationen (beuc 2001) zurückgegriffen. Demnach sind Qualitätssiegel „visual representation showing participation in a trustmark scheme. A subscriber to a trustmark scheme can display a trustmark if he meets the trustmark requirements. [Trustmark requirements are] a set of business practices that a trustmark scheme requires its subscribers to comply with. The trustmark requirements may be presented in the form of a code of practice, a code of conduct, a set of requirements or a list of criteria.“

erstellt und von den nationalen Vereinigungen übernommen. Zum Beispiel ist der Bundesverband Unternehmensberater BDU e.V. im Jahr 1995 dem „International Council of Management Consulting Institutes“ beigetreten und somit berechtigt den Titel „Unternehmensberater CMC/BDU“ an Berater zu verleihen, die Mitglied des BDU sind. Die mögliche Aberkennung des Qualitätssiegels erfolgt nach Ausscheiden des Beraters aus dem Unternehmen oder im Fall der Nichteinhaltung der Kriterien. Die Überprüfung der Einhaltung der Kriterien erfolgt seitens des Verbandes alle drei Jahre. Qualitätssiegel von wissenschaftlich-technischen Instituten werden nicht selten in Kooperation mit Unternehmen oder Berufsverbänden erstellt. Das TÜV-Zertifikat „Fitnessstudio“ wurde zum Beispiel in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen „Qualitop Schweiz“ erstellt, und die Kriterien für das „ABCC Qualitätssiegel für Call-Center“ wurden in Kooperation zwischen der TÜV NORD CERT GmbH und der Arbeitsgemeinschaft der Berliner & Brandenburger Call-Center erarbeitet. Im Fall der RAL-Gütezeichen finden sich die interessierten Kreise zusammen, die gemeinsam Bedingungen (Gütevorschriften) für Waren oder Dienstleistungen erstellen und berechtigt sind, Gütezeichen zu verleihen und Verstöße gegen die Vorschriften zu ahnden. Diese Gütegemeinschaften sind eingetragene Vereine. Das RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. in Sankt Augustin ist als bundesweiter Dachverband Träger des Systems der Gütezeichen. Das RAL-Gütezeichen ist durch die Eintragung beim Deutschen Patent- und Markenamt geschützt und wird als anerkanntes Gütezeichen durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Bundesanzeiger veröffentlicht (RAL 2005).

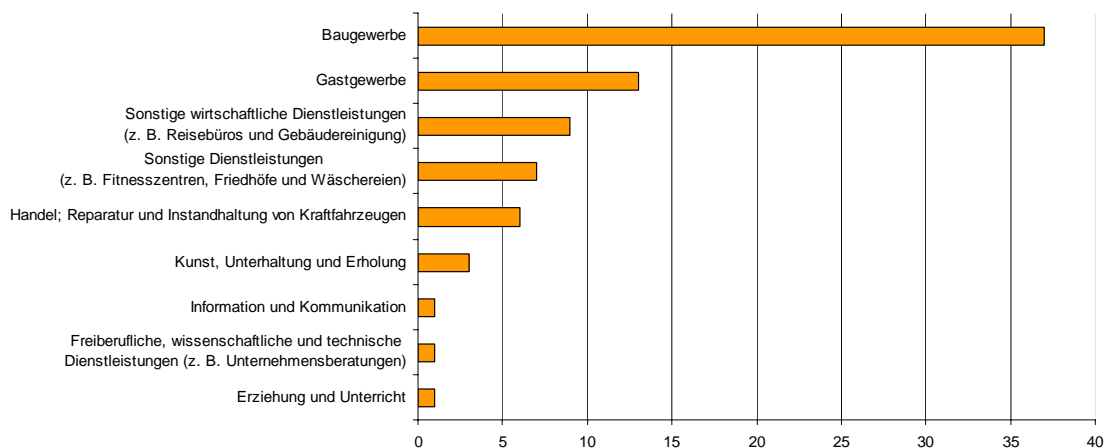
**Abbildung 3.2: Herausgeber von Qualitätssiegeln**



Quelle: Eigene Darstellung

Bei der Internetrecherche nach Qualitätssiegeln in der deutschen Dienstleistungswirtschaft konnten ca. 80 Qualitätssiegel identifiziert und den Sektoren zugeordnet werden.<sup>8</sup> Mehr als die Hälfte der Qualitätssiegel gehören zum Bauwesen. Beim Einzelhandel, besonders beim Online-Handel, liegt ein weiterer Schwerpunkt für das Auftreten von Qualitätssiegeln. Abbildung 3.3 zeigt die Zuordnung der Qualitätssiegel zu den Wirtschaftssektoren.

**Abbildung 3.3: Anzahl der Qualitätssiegel in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Wirtschaftszweigen (WZ 2008)**



Quelle: Eigene Darstellung

Im Verhältnis zu Normen und Standards sind Qualitätssiegel als komplementär anzusehen. Auf einer Qualitätsskala sind Qualitätssiegel vor den Normen anzuordnen. Normen legen die Mindestqualität fest. Die Anforderungen an die Vergabe eines Qualitätssiegels gehen in der Regel über die in Normen definierten Mindestqualitäten hinaus. Denn in den Kriterienkatalogen der Qualitätssiegel werden nicht selten Normen oder gesetzliche Regelungen zur Bestimmung der Mindestqualität zitiert. Zum Beispiel nennt der Kriterienkatalog des Qualitätssiegels „Zertifiziertes Solarium nach den Kriterien des BfS“ die DIN EN 60335-2-27 „Sicherheit elektrischer Geräte für den Hausgebrauch und ähnliche Zwecke - Teil 2-27: Besondere Anforderungen für Hautbestrahlungsgeräte mit Ultraviolett- und Infrarotstrahlung“ als Mindestvoraussetzung für die Vergabe des Siegels. Dieser enge Bezug zu Normen ist aber nicht bei allen Qualitätssiegeln gegeben.

<sup>8</sup> Die Recherche umfasste folgende Quellen: label-online.de (VERBRAUCHER INITIATIVE e.V.); ral.de (RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V.); dpma.de (Deutsches Patent und Markenamt). In Anhang III sind die Qualitätssiegel einzeln aufgelistet.



Die Qualitätssiegel lassen sich analog zu den Normen nach inhaltlichen Gesichtspunkten gliedern. Dabei regeln Qualitätssiegel folgende Aspekte:

- Die Qualifikation der bei der Dienstleistungserbringung beteiligten Personen (Potenzial).
- Die Art und Weise der Dienstleistungserbringung (Prozess).
- Für die Leistungserbringung benutzte Ausrüstung.
- Informationen für den Kunden.

Abbildung 3.4 zeigt an den Beispielen des „ABCC Qualitätssiegel für Call-Center“ und dem „TÜV-Zertifikat Fitnessstudio“, welche Aspekte von Qualitätssiegeln geregelt werden.

**Abbildung 3.4: Klassifizierung der Qualitätssiegel nach Inhalten**

Kriterien	Qualifikation der Dienstleistungserbringer	Für die Leistungserbringung benutzte Ausrüstung	Art und Weise der DL-Erbringung (Prozess)	Informationen über die erbrachte DL
Beispiele				
„ABCC Qualitätssiegel für Call-Center“	Möglichkeit der MA Weiterbildung	PC-gestützte Arbeitsplätze	Einhaltung von Datenschutzvereinbarungen	--
„TÜV-Zertifikat Fitnessstudio“	Beschäftigung von Fachpersonal	Angebot verschiedener Krafttrainingsgeräte	--	Gesundheitliche Risikoaufklärung vor dem Trainingsbeginn

Quelle: Eigene Darstellung

### 3.2. Bewertungskriterien für die Festlegung von Qualitätssiegeln

Um dem Verbraucher verlässliche und neutrale Aussagen über die Qualität von Dienstleistungen zu geben, sollten Qualitätssiegel bestimmte Kriterien erfüllen. Da keine umfangreiche wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema Qualitätssiegel und folglich keine abgestimmte Kriterienliste existiert, wurden die folgenden Kriterien in Anlehnung an die Bewertung von Waren- und Dienstleistungskennzeichen der Verbraucherinitiative e.V. ([www.label-online.de](http://www.label-online.de)) entwickelt.

- Verweise auf Normen und Gesetze:
  - Die Vergabekriterien zitieren Normen und Gesetze, die für die Vergabe des Qualitätssiegels erfüllt werden müssen.
  
- Unabhängigkeit:
  - Die Kriterienentwicklung, die Vergabe des Siegels und die Kontrolle der Kriterien erfolgt von unabhängigen Stellen.
  
- Kontrolle:
  - Die Kriterien müssen nachprüfbar und die Nutzung des Siegels muss befristet sein.
  
- Transparenz:
  - Die Kriterien müssen öffentlich verfügbar sein. Verstöße gegen die Kriterien werden sanktioniert.

In Abbildung 3.5 werden beispielhaft zwei Qualitätssiegel anhand dieser Kriterien bewertet. Dabei erhält das Qualitätssiegel „Zertifiziertes Solarium“ ein besseres Urteil als das Siegel „Certified Management Consultant“. Bei letzterem fehlen die Verweise auf Normen und Gesetze. Ferner wird die Unabhängigkeit der Vergabe nicht garantiert, da diese nicht durch unabhängige Stellen, sondern durch den Bundesverband Deutscher Unternehmensberater selbst erfolgt.

**Abbildung 3.5: Bewertungen von Qualitätssiegeln**

Kriterien	Verweise auf Normen und Gesetze	Unabhängigkeit	Kontrolle	Transparenz
<i>Beispiel 1:</i> „Certified Management Consultant“	Keine Verweise	Vergabe durch den Bundesverband Deutscher Unternehmensberater	keine Kontrolle Vergabekriterium: z.B.: 125 Tsd. € Umsatz pro Jahr und Berater	Kriterien im Internet
<i>Beispiel 2:</i> „Zertifiziertes Solarium“	z.B. Verweise auf: DIN EN 60335-2-27	Kriterienentwicklung unter Mitarbeit des BfS, der Deutschen Krebshilfe u.a.	Zeichenvergabe erfolgt alle drei Jahre durch staatlich akkreditiertes, unabhängiges Prüfinstitut	Kriterien im Internet

### 3.3. Fazit der Bestandsaufnahme

Nachdem im dritten Kapitel die quantitative und qualitative Bestandsaufnahme der bestehenden Dienstleistungsnormen und -standards sowie deren Bedeutung für den internationalen Dienstleistungshandel dargestellt wurde und im vierten Kapitel die Bestandsaufnahme der Qualitätssiegel in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Dienstleistungssektoren erfolgte, wird in diesem Abschnitt zusammenfassend dargestellt, in welchen Sektoren die oben erläuterten Instrumente verwendet werden. Tabelle 3.1. fasst die Ergebnisse zusammen. Die Sektoren der Dienstleistungsrichtlinie sind zudem nach B2B und B2C Bereichen klassifiziert worden. Das bedeutet, dass die Erbringung der Dienstleistungen in den jeweiligen Sektoren überwiegend zwischen Unternehmen (B2B, Business to Business) oder überwiegend zwischen Dienstleistungsunternehmen und Endverbrauchern erfolgt (B2C, Business to Consumer).

Aus Tabelle 3.1. geht hervor, dass Normen, Standards und Qualitätssiegel vor allem in Sektoren auftreten, in denen die Dienstleistungserbringung überwiegend zwischen Dienstleistungsunternehmen und Endverbrauchern erfolgt. Zu nennen sind die Sektoren „Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe“, „Beherbergung“ und „Gastronomie“, in denen vermehrt qualitätssichernde Instrumente auftreten, wohingegen in B2B-Bereichen, wie „Großhandel“, „Verlagswesen“, „Forschung und Entwicklung“ sowie „Werbung und Marktforschung“, keine oder sehr wenige Normen und Qualitätssiegel vorhanden sind. Die Ausnahme ist der Bereich „Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung“, in dem auch im B2B-Bereich eine Anzahl von Normen existiert, die jedoch zum überwiegenden Teil terminologische Aspekte erläutern.<sup>9</sup>

Aus den Ergebnissen der Bestandsaufnahme, die in Tabelle 3.1. zusammengefasst sind, kann abgeleitet werden, dass die oben dargestellten qualitätssichernden und transparenzerhöhenden Maßnahmen, wie Siegel und Normen, im Bereich Dienstleistungsunternehmen zu Endverbraucher (B2C) von größerer Bedeutung sind, da zum einen die Endverbraucher grundsätzlich weniger Möglichkeiten haben, die Qualität von Dienstleistungen selbst zu sichten und zum anderen die vorgestellten Instrumente auch zu Werbezwecken von der Anbieterseite genutzt werden. Im B2B-Bereich verfügen die Nachfrager über mehr Ressourcen und haben aufgrund der Handelsvolumen größere Anreize, die Qualität der Angebote selbst zu prüfen, so dass Qualitätsanforderungen und -aspekte oft vor Vertragsschluss zwischen den Vertragspartnern abge-

---

<sup>9</sup> Die ausführliche Zuordnung der qualitätssichernden Instrumente zu den Sektoren der Dienstleistungsrichtlinie befindet sich im Anhang II und Anhang III.

stimmt und nach Einigung vertraglich festgehalten werden, so dass qualitätssignalisierende Maßnahmen eine geringere Rolle spielen. Im B2B-Bereich ist folglich auch ein staatliches Eingreifen nicht notwendig, da sich hier Akteure generell auf Augenhöhe gegenüber stehen. Für den B2C-Bereich ist deshalb grundsätzlich eher eine Intervention durch den Staat notwendig, die bis zur Implementierung von Regulierungen führen kann.

**Tabelle 3.1 Anzahl der qualitätssichernden Instrumente in den von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sektoren**

Sektoren der DL-RL (nach WZ 2008)	B2C oder B2B	Anzahl der Standards und Normen	Anzahl der Qualitätssiegel
<b>Abschnitt F - Baugewerbe</b>			
41 Hochbau	B2B und B2C	-	9
42 Tiefbau	B2B	-	1
43 Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe	B2B	2	27
<b>Abschnitt G – Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen</b>			
45 Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	B2B und B2C	-	1
46 Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	B2B	-	-
47 Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	B2C	-	5
<b>Abschnitt H – Verkehr und Lagerei</b>			
49 Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen ( <u>nur</u> Umzugtransporte)	B2B	4	-
52 Lagerei sowie Erbringung von sonstigen Dienstleistungen für den Verkehr	B2C	-	-
<b>Abschnitt I - Gastgewerbe</b>			
55 Beherbergung	B2C	1	14
56 Gastronomie	B2C	1	1
<b>Abschnitt J – Information und Kommunikation</b>			
58 Verlagswesen	B2B	-	-
62 Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie	B2B und B2C	-	-
63 Informationsdienstleistungen	B2B und B2C	-	1
<b>Abschnitt L – Grundstücks- und Wohnungswesen</b>			
68 Grundstücks- und Wohnungswesen	B2B und B2C	2	-
<b>Abschnitt M – Erbringung von Freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen</b>			
69 Rechts- und Steuerberatung,	B2B und B2C	-	-

Wirtschaftsprüfung			
70 Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung	B2B	17	1
71 Architektur- und Ingenieurbüros; technische, physikalische und chemische Untersuchung	B2B und B2C	3	-
72 Forschung und Entwicklung	B2B	-	-
73 Werbung und Marktforschung	B2B	1	-
74 Sonstige freiberufliche, wissenschaftliche und technische Tätigkeiten	B2B und B2C	-	-
75 Veterinärwesen	B2C	-	-
<b>Abschnitt N – Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen</b>			
77 Vermietung von beweglichen Sachen	B2B und B2C	-	-
79 Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen	B2C	5	-
81 Gebäudebetreuung; Garten- und Landschaftsbau	B2B und B2C	5	5
82 Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g.	B2B und B2C	2	1
<b>Abschnitt P – Erziehung und Unterricht</b>			
85 Erziehung und Unterricht	B2B und B2C	9	1
<b>Abschnitt R – Kunst, Unterhaltung und Erholung</b>			
90 Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeiten	B2B und B2C	1	-
91 Bibliotheken, Archive, Museen, botanische und zoologische Gärten	B2C	-	-
93 Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung	B2C	6	3
<b>Abschnitt S – Erbringung von sonstigen Dienstleistungen</b>			
95 Reparatur von Datenverarbeitungsgeräten und Gebrauchsgütern	B2B und B2C	-	2
96 Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen	B2C	2	5
<b>Abschnitt T – Private Haushalte mit Hauspersonal</b>			
98 Herstellung von Waren und Erbringung von Dienstleistungen durch private Haushalte für den Eigenbedarf ohne ausgeprägten Schwerpunkt	B2C	-	-
Quelle: Eigene Darstellung			

## 4. Ausblick

Das vorliegende Gutachten wurde vor dem Hintergrund vergeben, dass die Mitgliedstaaten im Kontext der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie aufgefordert sind, die folgenden Aktivitäten umzusetzen:

- a. Informationen über Qualitätssiegel leicht zugänglich machen,
- b. Dienstleister zu freiwilliger Qualitätssicherung anhalten,
- c. europäische Zusammenarbeit von Branchen-, Berufs- und Verbraucherverbänden fördern,
- d. unabhängige Qualitätsbewertung v. a. über Verbraucherverbände fördern und
- e. die Entwicklung von freiwilligen europäischen Standards fördern.

Dazu wurden relevante Eigenschaften der betroffenen Dienstleistungssektoren erfasst und eine Bestandsaufnahme von Normen, Standards und Qualitätssiegeln bezüglich der von der Dienstleistungsrichtlinie erfassten Sektoren und Aspekte durchgeführt.

Die Studie ist nur strukturell auf sektorspezifische Aspekte eingegangen. Für die Entwicklung konkreter Lösungen für bestimmte Sektoren sind entsprechende sektorale oder gar dienstleistungsspezifische Vertiefungsstudien notwendig. Die Untersuchung wurde nach Abstimmung mit dem zuständigen Referat des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie auch mit einem starken Fokus auf die nationalen Aktivitäten durchgeführt. Um eine effektivere Durchsetzung der nationalen Interessen realisieren zu können, sind die aktuell laufenden Aktivitäten der anderen Mitgliedstaaten zu erfassen und zu analysieren, um zum einen eventuell noch zügiger mit der Umsetzung der Richtlinie voranzukommen, aber zum anderen auch, um gleich- und gegengerichtete Interessen in den anderen Mitgliedstaaten zu identifizieren. Diese Informationen können dazu beitragen, die eigene Position im europäischen Binnenmarkt für Dienstleistungen erfolgreich durchzusetzen, Mitgliedstaaten mit gleichen Interessen zur Mitarbeit zu gewinnen bzw. gegengerichtete Interessenvertreter von der eigenen Position besser zu überzeugen.

Obwohl eine Gesamtübersicht über die aktuelle Situation in den anderen Mitgliedstaaten die optimale Vorgehensweise für die weitere Strategiefindung wäre, können fokussierte länder- und sektorspezifische Untersuchungen aus Zeit-, Ressourcen und Effizienzgründen auch wichtige und fundierte Erkenntnisse liefern. Hier böte es sich an, die Handelsströme nach den wichtigsten Dienstleistungssektoren und Handelspartnern

zu bestimmen, um daraus eine Liste mit den wichtigsten Ländern und Sektoren abzuleiten, die es zu untersuchen gilt.

Gleichzeitig ist es sicherlich sinnvoll, den Fokus der Umsetzung der europäischen Dienstleistungsrichtlinie auf die globale Ebene zu erweitern. Denn ähnliche Fragen, mit noch größeren Effizienzproblemen und Herausforderungen an die Umsetzung möglicher Lösungen, stellen sich Deutschland im Kontext des globalen Dienstleistungshandels.

## 5. Literaturangaben

- Akerlof, G.A. (1970): Market for Lemons - Quality Uncertainty and Market Mechanism. In: Quarterly Journal of Economics, 84 (3), pp. 488-500
- beuc (2001): The European Consumers' Organisation UNICE - BEUC e-Confidence project. <http://www.quatro-project.org/files/file/unice-beuc/eConfidence.pdf>.
- Blind, K. (2004): The Economics of Standards - Theory, Evidence, Policy: Edward Elgar Publishing.
- Blind, K. (2003): Standards in the Service Sector: An Explorative Studie, final report to DG Enterprise of the European Commission, Karlsruhe: Fraunhofer ISI  
<http://www.isi.fhg.de/publ/downloads/isi03b30/standards-service-sector-summary.pdf>.
- Blind, K. (2006a): A Taxonomy of Standards in the Service Sector. In: The Service Industries Journal Volume 26 Number 4, June 2006, S., 26 (4), pp. 397-420
- Blind, K. (2006b): Explanatory factors for participation in formal standardisation processes: Empirical evidence at firm level. In: Economics of Innovation and New Technology, 15 (2), pp. 157-170
- DIN (2002): DIN Fachbericht 116: Standardisierung in der deutschen Dienstleistungswirtschaft - Potentiale und Handlungsbedarf, DIN Deutschen Institut für Normung (ed.), Berlin, Wien, Zürich: Beuth Verlag.
- Europäische Gemeinschaften (2007): Dienstleistungsqualität - Die Rolle Europäischer Verhaltenskodizes. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/codeconduct/codeconduct\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/codeconduct/codeconduct_de.pdf).
- Europäische Kommission (2002): Standard Eurobarometer 57.2 and Flash Eurobarometer 128: Public Opinion in Europe: Views On Business-To-Consumer Crossborder Trade.
- European-Commission (2003): Commission Recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises. (2003/361/EC).
- Eurostat (2008): Eurostat Pressemitteilung: Tourismus in der EU27: Zahl der Übernachtungen in Hotels 2007 um 3,1% gestiegen.  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/pls/portal/docs/PAGE/PGP\\_PRD\\_CAT\\_PRE\\_REL/PGE\\_CAT\\_PREREL\\_YEAR\\_2008/PGE\\_CAT\\_PREREL\\_YEAR\\_2008\\_MOTH\\_02/4-25022008-DE-AP.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/pls/portal/docs/PAGE/PGP_PRD_CAT_PRE_REL/PGE_CAT_PREREL_YEAR_2008/PGE_CAT_PREREL_YEAR_2008_MOTH_02/4-25022008-DE-AP.PDF).
- FIR (2007): Status quo der Dienstleistungsstandardisierung 2006: Ergebnisse der Expertenbefragung, Projekt Standard:IS, Aachen: Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.
- Fraunhofer ISI (2007): Bericht über die Befragung zur Rolle von Standards für die Internationalisierung von Dienstleistungen: Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung.



- Hipp, C. (2000): Innovationsprozesse im Dienstleistungssektor, Heidelberg: Physica-Verlag.
- Institut für Mittelstandsforschung (2007): Die Bedeutung der außenwirtschaftlichen Aktivitäten für den deutschen Mittelstand. IfM-Materialien Nr. 171.
- Jaschinski, C. (1998): Qualitätsorientiertes Redesign von Dienstleistungen, Aachen: Shaker Verlag.
- Pepels, W. (1995): Einführung in das Dienstleistungsmarketing, München: Vahlen.
- RAL (2005): Grundsätze für Gütezeichen: RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.
- Schmenner, R.W. (1995): Service Operations Management, New Jersey: Prentice Hall.
- Sirilli, G.; Evangelista, R. (1998): Technological innovation in services and manufacturing results from Italian surveys. In: Research Policy, 27 (9), pp. 881-899
- Tether, B.S.; Hipp, C.; Miles, I. (2001): Standardisation and particularisation in services: evidence from Germany. In: Research Policy, 30 (7), pp. 1115-1138

## Anhang I: Die Sektoren der Dienstleistungsrichtlinie

Abschnitt F - Baugewerbe					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>41 Hochbau</b>				
WZ 2008 Dreisteller	41.1 Erschließung von Grundstücken; Bauträger	41.2 Bau von Gebäuden			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>42 Tiefbau</b>				
WZ 2008 Dreisteller	42.1 Bau von Straßen und Bahnverkehrsstrecken	42.2 Leitungstiefbau und Kläranlagenbau	42.9 Sonstiger Tiefbau		
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>43 Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe</b>				
WZ 2008 Dreisteller	43.1 Abbrucharbeiten und vorbereitende Baustellenarbeiten	43.2 Bauinstallation	43.3 Sonstiger Ausbau	43.9 Sonstige spezialisierte Bautätigkeiten	
Abschnitt G – Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>45 Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	45.1 Handel mit Kraftwagen	45.2 Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen	45.3 Handel mit Kraftwagenteilen und -zubehör	45.4 Handel mit Krafträdern, Kraftradtteilen und -zubehör; Instandhaltung und Reparatur von Krafträdern	
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>46 Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)</b>				
WZ 2008 Dreisteller	46.1 Handelsvermittlung	46.2 Großhandel mit landwirtschaftlichen Grundstoffen und lebenden Tieren	46.3 Großhandel mit Nahrungsmitteln, Getränken und Tabakwaren	46.4 Großhandel mit Gebrauchs- und Verbrauchsgütern	46.5 Großhandel mit Geräten der Informations- und Kommunikationstechnik
WZ 2008 Dreisteller	46.6 Großhandel mit sonstigen Maschinen, Ausrüstungen und Zubehör	46.7 Sonstiger Großhandel	46.9 Großhandel ohne ausgeprägten Schwerpunkt		
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>47 Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)</b>				
WZ 2008 Dreisteller	47.1 Einzelhandel mit Waren verschiedener Art (in Verkaufsräumen)	47.2 Einzelhandel mit Nahrungsmitteln, Getränken und Tabakwaren (in Verkaufsräumen)	47.3 Einzelhandel mit Motorenkraftstoffen (Tankstellen)	47.4 Einzelhandel mit Geräten der Informations- und Kommunikationstechnik	47.5 Einzelhandel mit sonst. Haushaltsgeräten, Textilien, Heimwerker-, Einrichtungsbedarf
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>47 Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)</b>				
WZ 2008 Dreisteller	47.6 Einzelhandel mit Verlags-	47.7 Einzelhandel mit sonstigen Gütern (in	47.8 Einzelhandel an Verkaufs-	47.9 Einzelhandel, nicht in Ver-	

	produkten, Sportausrüstungen und Spielwaren (in Verkaufsräumen)	Verkaufsräumen)	ständen und auf Märkten	kaufsräumen, an Verkaufsständen oder auf Märkten	
<b>Abschnitt H – Verkehr und Lagerei</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>49 Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen</b>				
WZ 2008 Viersteller	49.42 Umzugstransporte				
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>52 Lagerei sowie Erbringung von sonstigen Dienstleistungen für den Verkehr</b>				
WZ 2008 Dreisteller	52.1 Lagerei				
WZ 2008 Viersteller	52.21 Erbringung von sonstigen Dienstleistungen für den Landverkehr				
<b>Abschnitt I - Gastgewerbe</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>55 Beherbergung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	55.1 Hotels, Gasthöfe und Pensionen	55.2 Ferienunterkünfte und ähnliche Beherbergungsstätten	55.3 Campingplätze	55.9 Sonstige Beherbergungsstätten	
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>56 Gastronomie</b>				
WZ 2008 Dreisteller	56.1 Restaurants, Gaststätten, Imbissstuben, Cafés, Eissalons u. Ä.	56.2 Caterer und Erbringung sonstiger Verpflegungsdienstleistungen	56.3 Ausschank von Getränken		
<b>Abschnitt J – Information und Kommunikation</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>58 Verlagswesen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	58.1 Verlegen von Büchern und Zeitschriften; sonstiges Verlagswesen (ohne Software)	58.2 Verlegen von Software			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>62 Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie</b>				
WZ 2008 Dreisteller	62.0 Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie				
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>63 Informationsdienstleistungen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	63.1 Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten; Webportale	63.9 Erbringung von sonstigen Informationsdienstleistungen			
<b>Abschnitt L – Grundstücks- und Wohnungswesen</b>					

<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>68 Grundstücks- und Wohnungswesen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	68.1 Kauf und Verkauf von eigenen Grundstücken, Gebäuden und Wohnungen	68.2 Vermietung, Verpachtung von eigenen oder geleasteten Grundstücken, Gebäuden und Wohnungen	68.3 Vermittlung und Verwaltung von Grundstücken, Gebäuden und Wohnungen für Dritte		
<b>Abschnitt M – Erbringung von Freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>69 Rechts- und Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	69.1 Rechtsberatung	69.2 Wirtschaftsprüfung und Steuerberatung; Buchführung			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>70 Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	70.1 Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben	70.2 Public-Relations- und Unternehmensberatung			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>71 Architektur- und Ingenieurbüros; technische, physikalische und chemische Untersuchung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	71.1 Architektur- und Ingenieurbüros	71.2 Technische, physikalische und chemische Untersuchung			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>72 Forschung und Entwicklung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	72.1 Forschung und Entwicklung im Bereich Natur-, Ingenieur-, Agrarwissenschaften und Medizin	72.2 Forschung und Entwicklung im Bereich Rechts-, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften sowie im Bereich Sprach-, Kultur- und Kunstwissenschaften			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>73 Werbung und Marktforschung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	73.1 Werbung	73.2 Markt- und Meinungsforschung			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>74 Sonstige freiberufliche, wissenschaftliche und technische Tätigkeiten</b>				
WZ 2008 Dreisteller	74.1 Ateliers für Textil-, Schmuck-, Grafik- u. ä. Design	74.2 Fotografie und Fotolabors	74.3 Übersetzen und Dolmetschen	74.9 Sonstige freiberufliche, wissenschaftliche und technische Tätigkeiten a. n. g.	
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>75 Veterinärwesen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	75.0 Veterinärwesen				
<b>Abschnitt N – Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>77 Vermietung von beweglichen Sachen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	77.1 Vermietung von Kraftwagen	77.2 Vermietung von Gebrauchsgütern	77.3 Vermietung von Maschinen, Geräten und	77.4 Leasing von nichtfinanziellen immateriellen	

			sonstigen beweglichen Sachen	Vermögensgegenständen (ohne Copyrights)	
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>79 Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	79.1 Reisebüros und Reiseveranstalter	79.9 Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>81 Gebäudebetreuung; Garten- und Landschaftsbau</b>				
WZ 2008 Dreisteller	81.1 Hausmeisterdienste	81.2 Reinigung von Gebäuden, Straßen und Verkehrsmitteln	81.3 Garten- und Landschaftsbau sowie Erbringung von sonstigen gärtnerischen Dienstleistungen		
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>82 Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g.</b>				
WZ 2008 Dreisteller	82.1 Sekretariats- und Schreibdienste, Copy-Shops	82.2 Call Center	82.3 Messe-, Ausstellungs- und Kongressveranstalter	82.9 Erbringung sonstiger wirtschaftlicher Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen	
<b>Abschnitt P – Erziehung und Unterricht</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>85 Erziehung und Unterricht</b>				
WZ 2008 Dreisteller	85.5 Sonstiger Unterricht	85.6 Erbringung von Dienstleistungen für den Unterricht			
<b>Abschnitt R – Kunst, Unterhaltung und Erholung</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>90 Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeiten</b>				
WZ 2008 Dreisteller	90.0 Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeiten				
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>91 Bibliotheken, Archive, Museen, botanische und zoologische Gärten</b>				
WZ 2008 Dreisteller	91.0 Bibliotheken, Archive, Museen, botanische und zoologische Gärten				
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>93 Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung</b>				
WZ 2008 Dreisteller	93.1 Erbringung von Dienstleistungen des Sports	93.2 Erbringung von sonstigen Dienstleistungen der Unterhaltung und der Erholung			
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>95 Reparatur von Datenverarbeitungsgeräten und Gebrauchsgütern</b>				
WZ 2008 Dreisteller	95.1 Reparatur von Datenverarbeitungs- und Telekommunika-	95.2 Reparatur von Gebrauchsgütern			

	tionsgeräten				
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>96 Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen</b>				
WZ 2008 Dreisteller	96.0 Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen				
<b>Abschnitt T – Private Haushalte mit Hauspersonal</b>					
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>97 Private Haushalte mit Hauspersonal</b>				
WZ 2008 Dreisteller	97.0 Private Haushalte mit Hauspersonal				
<b>WZ 2008 Zweisteller</b>	<b>98 Herstellung von Waren und Erbringung von Dienstleistungen durch private Haushalte für den Eigenbedarf ohne ausgeprägten Schwerpunkt</b>				
WZ 2008 Dreisteller	98.2 Erbringungen von Dienstleistungen durch private Haushalte für den Eigenbedarf ohne ausgeprägten Schwerpunkt				

## Anhang II: Überblick über Normen in den deutschen Dienstleistungsbranchen

Abteilungen nach WZ 2008 Kode	Gruppe, Klasse, Unterklasse	Name	Beschreibung	Recht/ Zertifikate	Internationale Übereinstimmung	Art der Norm (Personen, Prozess, Qualität und/ oder Terminologie)
<b>Abschnitt F – Baugewerbe</b>						
Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43)	Elektroinstallation (WZ 2008 43.21)	DIN VDE 0100-723	Errichten von Niederspannungsanlagen - Anforderungen für Betriebsstätten, Räume und Anlagen besonderer Art - Teil 723: Unterrichtsräume mit Experimentiereinrichtungen			Qualität
		DIN 57105-12 und DIN VDE 0105-12 und VDE 0105-12	Betrieb von Starkstromanlagen; Besondere Festlegungen für das Experimentieren mit elektrischer Energie in Unterrichtsräumen [VDE-Bestimmung]			Prozess
<b>Abschnitt H - Verkehr und Lagerei</b>						
Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen (WZ 2008 49)	Umzugstransporte (WZ 2008 49.42.0)	DIN EN 12522-1	Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen - Teil 1: Festlegung von Dienstleistungen		Identisch mit EN 12522-1 und SN EN 12522-1	Terminologie
		DIN EN 12522-2	Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung von Dienstleistungen		Identisch mit EN 12522-2 und SN EN 12522-2	Qualität
		DIN EN 14873-1	Umzugsdienste - Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen - Teil 1: Festlegungen für die Lagereinrichtung und damit verbundene Vorkehrungen		Identisch mit EN 14873-1	Qualität

Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen (WZ 2008 49) Fortsetzung	Umzugstransporte (WZ 2008 49.42.0) Fortsetzung	DIN EN 14873-2	Umzugsdienste - Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung der Dienstleistung		Identisch mit EN 14873-2	Qualität
<b>Abschnitt I - Gastgewerbe</b>						
Beherbergungen (WZ 2008 55)	Hotellerie (WZ 2008 55.1)	DIN EN ISO 18513	Tourismus-Dienstleistungen - Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte - Terminologie		Identisch mit EN ISO 18513	Terminologie
Gastronomie (WZ 2008 56)	Restaurants, Gaststätten, Imbissstuben, Cafés, Eissalons u. Ä. (WZ 2008 56.1)	DIN EN ISO 15161	Anleitung für die Anwendung von ISO 9001:2000 in der Lebensmittel- und Getränkeindustrie			Qualität
<b>Abschnitt L - Grundstücks- und Wohnungswesen</b>						
Grundstücks- und Wohnungswesen (WZ 2008 68)	Verwaltung von Wohngrundstücken, Wohngebäuden und Wohnungen für Dritte (WZ 2008 68.32.1)	DIN 32736	Gebäudemanagement - Begriffe und Leistungen			Terminologie
		DIN 32736 Beiblatt 1	Gebäudemanagement - Begriffe und Leistungen - Gegenüberstellung von Leistungen			Terminologie
<b>Abschnitt M - Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen</b>						
Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung (WZ 2008 70)	Sonstige Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben (WZ 2008 70.10.9)	DIN 25419	Ereignisablaufanalyse; Verfahren, graphische Symbole und Auswertung			Prozess
		DIN 33430	Anforderungen an Verfahren und deren Einsatz bei berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen	Zertifiziert durch DIN CERTCO		Personen
		DIN 69900-1	Projektwirtschaft; Netzplantechnik; Begriffe			Terminologie
		DIN 69900-2	Projektwirtschaft; Netzplantechnik; Darstellungstechnik			Terminologie
		DIN 69901	Projektwirtschaft; Projektmanagement; Begriffe		Identisch mit OENORM DIN 69901	Terminologie
		DIN 69902	Projektwirtschaft; Einsatzmittel; Begriffe			Terminologie
		DIN 69903	Projektwirtschaft; Kosten und Leistung, Finanzmittel; Begriffe		Identisch mit OENORM DIN 69903	Terminologie
		DIN 69904	Projektwirtschaft - Projektmanagementsysteme - Elemente und Strukturen		Identisch mit OENORM DIN 69904	Terminologie



<b>Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung (WZ 2008 70) Fortsetzung</b>	<b>Sonstige Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben (WZ 2008 70.10.9) Fortsetzung</b>	DIN 69905	Projektwirtschaft - Projektabwicklung - Begriffe		Identisch mit OENORM DIN 69905	Terminologie
		DIN VDE 1000-10	Anforderungen an die im Bereich der Elektrotechnik tätigen Personen			Personen
		DIN EN 1325-1	Value Management, Wertanalyse, Funktionenanalyse, Wörterbuch - Teil 1: Wertanalyse und Funktionenanalyse		Identisch mit EN 1325-1 und SN EN 1325-1	Terminologie
		DIN EN 1325-2	Value Management, Wertanalyse, Funktionenanalyse, Wörterbuch - Teil 2: Value Management		Identisch mit EN 1325-2	Terminologie
		DIN EN 12973	Value Management		Identisch mit EN 12973	Terminologie
		DIN EN 12973 Berichtigung 1	Berichtigungen zu DIN EN 12973:2002-02			Terminologie
		DIN EN 61160	Entwicklungsbewertung (IEC 61160:2005)		Identisch mit EN 61160 und IEC 61160	Qualität
		DIN CEN/TS 14818	Unternehmensintegration - Referenzmodell zur Entscheidungsunterstützung			Prozess
		DIN IEC 62402	Anleitung zum Obsoleszenzmanagement			Prozess
<b>Architektur- und Ingenieurbüros; technische, physikalische und chemische Untersuchung (WZ 2008 71)</b>	<b>Technische, physikalische und chemische Untersuchung (WZ 2008 71.20.0)</b>	DIN 66051	Untersuchung von Waren; Allgemeine Grundsätze			Prozess
		DIN 66052	Warentest; Begriff			Terminologie
		DIN 66054	Warentest; Grundsätze für die technische Durchführung		Modifiziert nach ISO/IEC Guide 46	Prozess
<b>Werbung und Marktforschung (WZ 2008 73)</b>	<b>Vermarktung und Vermittlung von Werbezeiten und Werbeflächen (WZ 2008 73.12.0)</b>	DIN 683	Plakatformate; Plakatsäulen und Plakattafeln			Terminologie

**Abschnitt N - Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen**

<b>Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen (WZ 2008 79)</b>	<b>Reisebüros und Reiseveranstalter (WZ 2008 79.1)</b>	DIN EN 13809	Tourismus-Dienstleistungen - Reisebüros und Reiseveranstalter – Terminologie		Identisch mit EN 13809	Terminologie
		DIN 77001	Tourismus-Dienstleistungen - Kurzzeichen in Reisekatalogen			Terminologie
	<b>Reiseveranstalter (WZ 2008 79.12.0)</b>	DIN EN 14804	Anbieter von Sprachreisen - Anforderungen	Zertifiziert durch DIN CERTCO	Identisch mit EN 14804	Personen
		DIN EN 15565	Tourismus-Dienstleistungen - Anforderungen an Anbieter von Berufsausbildungen und Qualifikationssystemen für Gästeführer			Personen
		DIN 33466	Wegweiser für Wanderwege			Terminologie
<b>Gebäudebetreuung; Garten- und Landschaftsbau (WZ 2008 81)</b>	<b>Reinigung von Gebäuden, Straßen und Verkehrsmitteln (WZ 2008 81.2)</b>	DIN EN 13549	Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätssysteme	Zertifiziert durch DIN CERTCO	Identisch mit EN 13549	Prozess, Personen, Qualität
	<b>Allgemeine Gebäudereinigung (WZ 2008 81.21)</b>	DIN 77400	Reinigungsdienstleistungen - Schulgebäude - Anforderungen an die Reinigung			Qualität
	<b>Garten- und Landschaftsbau sowie Erbringung von sonstigen gärtnerischen Dienstleistungen (WZ 2008 81.31)</b>	DIN 18915	Arbeiten für die Herstellung von Vegetationsflächen			Qualität, Prozess,
		DIN 18916	Vegetationstechnik im Landschaftsbau; Pflanzen und Pflanzarbeiten			Prozess Qualität
		DIN 18917	Rasen und Saatarbeiten			Prozess Qualität
		DIN 18918	Vegetationstechnik im Landschaftsbau; Ingenieurbiologische Sicherungsbauweise; Sicherungen durch Ansaaten, Bepflanzungen, Bauweisen mit lebenden und nicht lebenden Stoffen und Bauteilen, kombinierte Bauweisen.			Prozess Qualität
		DIN 18919	Vegetationstechnik im Landschaftsbau; Entwicklungs- und Unterhaltungspflege von Grünflächen.			Prozess
		DIN 18920	Schutz von Bäumen, Pflanzenbeständen und Vegetationsflächen bei Baumaßnahmen			Prozess

Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g. (WZ 2008 82)	Allgemeine Sekretariats- und Schreibdienste (WZ 2008 82.11.0)	DIN EN 15038	Übersetzungs-Dienstleistungen - Dienstleistungsanforderungen	Zertifiziert durch DIN CERTCO	Identisch mit EN 15038	Terminologie, Prozess, Personen, Qualität
	Erbringung von anderen wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g. (WZ 2008 82.99.9)	DIN 5019	Geschäftsvordrucke - Sammelabrechnung - Zusammenfassende Rechnung			Terminologie
<b>Abschnitt P - Erziehung und Unterricht</b>						
Erziehung und Unterricht (WZ 2008 85)	Berufliche Erwachsenenbildung (WZ 2008 85.59.2)	PAS 1037	Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung: QM STUFEN-MODELL			Qualität
	Unterricht a. n. g. (WZ 2008 85.59.9)	DIN 45470	Sprachlehranlagen und -geräte; Begriffe			Terminologie
		DIN 5023	Deckfarben-Malkasten		Modifiziert nach OENORM A 2140	Terminologie
Erziehung und Unterricht (WZ 2008 85) Fortsetzung	Unterricht a. n. g. (WZ 2008 85.59.9) Fortsetzung	DIN 12924-3	Laboreinrichtungen; Abzüge; Durchreichabzüge; Hauptmaße, Anforderungen und Prüfungen	Gerätesicherheitsgesetz - Verzeichnis A der allgemeinen Verwaltungsvorschrift zum Gerätesicherheitsgesetz TechArbmGVerzA		Qualität
		DIN 57789-100 und DIN VDE 0789-100 und VDE 0789-100	Unterrichtsräume und Laboratorien; Einrichtungsgegenstände; Sicherheitsbestimmungen für energiever-sorgte Baueinheiten [VDE- Bestimmung]	Gerätesicherheitsgesetz - Verzeichnis A der allgemeinen Verwaltungsvorschrift zum Gerätesicherheitsgesetz TechArbmGVerzA		Qualität
		DIN 58123	Lehr-, Lern- und Ausbildungsmittel; Stellzeuge; Stativstäbe, Muffen, Füße und Tischklemmen			Qualität
		DIN 58121	Lehr-, Lern- und Ausbildungsmittel; Glasgeräte und Verbindungsteile			Qualität

		DIN ISO 5970	Stühle und Tische für Bildungseinrichtungen; Funktionsmaße	Gerätesicherheitsgesetz - Verzeichnis A der allgemeinen Verwaltungsvorschrift zum Gerätesicherheitsgesetz TechArbmGVerzA	Identisch mit ISO 5970	Qualität
		DIN EN 14434	Wandtafeln für Bildungseinrichtungen - Ergonomische, technische und sicherheitstechnische Anforderungen und Prüfverfahren		Identisch mit EN 14434	Qualität
<b>Abschnitt R - Kunst, Unterhaltung und Erholung</b>						
<b>Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeiten (WZ 2008 90)</b>	<b>Betrieb von Kultur- und Unterhaltungseinrichtungen (WZ 2008 90.04)</b>	DIN 15750	Technische Dienstleistungen in der Veranstaltungstechnik - Leitlinien			Qualität
<b>Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung (WZ 2008 93)</b>	<b>Erbringung von sonstigen Dienstleistungen des Sports (WZ 2008 93.19.0)</b>	DIN EN 14153-1	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Sicherheitsrelevante Mindestanforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern - Teil 1: Ausbildungsstufe 1 - Beaufsichtigter		Identisch mit EN 14153-1	Personen
		DIN EN 14153-2	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Sicherheitsrelevante Mindestanforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern - Teil 2: Ausbildungsstufe 2 - Selbstständiger Taucher		Identisch mit EN 14153-2	Personen

		DIN EN 14153-3	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Sicherheitsrelevante Mindestanforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern - Teil 3: Ausbildungsstufe 3 - Tauchgruppenleiter		Identisch mit EN 14153-3	Personen
		DIN EN 14413-1	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Sicherheitsrelevante Mindestanforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern - Teil 1: Ausbildungsstufe 1		Identisch mit EN 14413-1	Personen
		DIN EN 14413-2	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Sicherheitsrelevante Mindestanforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern - Teil 2: Ausbildungsstufe 2;		Identisch mit EN 14413-2	Personen
		DIN EN 14467	Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an Dienstleister des Freizeit-Gerätetauchens	Zertifiziert durch DIN CERTCO	Identisch mit EN 14467	Personen
<b>Abschnitt S - Erbringung von sonstigen Dienstleistungen</b>						
<b>Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen (WZ 2008 96)</b>	<b>Kosmetiksalons (WZ 2008 96.02.2)</b>	DIN 77600	Kosmetik-Dienstleistungen in Parfümerien			Prozess, Personen, Qualität
	<b>Bestattungsinstitute (WZ 2008 96.03.1 )</b>	DIN EN 15017	Bestattungs-Dienstleistungen - Anforderungen		Identisch mit EN 15017	Qualität
<b>Keinem bestimmten Sektor zuzuordnen</b>						
<b>ICS (International Classification of Standards)</b>	<b>Name</b>		<b>Beschreibung</b>	<b>Recht/ Zertifikate</b>	<b>Internationale Übereinstimmung</b>	<b>Art der Norm</b> (Personen, Prozess, Qualität und/oder Terminologie)

<b>Industrielle Dienstleistungen (03.080.10)</b>	DIN 31051	Grundlagen der Instandhaltung			Terminologie
	DIN 31052	Instandhaltung; Inhalt und Aufbau von Instandhaltungs-anleitungen	Verordnung zum Gerätesicherheits-gesetz Maschinen-verordnung Tech Arbmg-V9Verz-3		Terminologie
	DIN 31054	Instandhaltung; Grundsätze zur Festlegung von Zeiten und zum Aufbau von Zeitsystemen			Qualität
	DIN EN 13269	Instandhaltung - Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen		Identisch mit EN 13269	Terminologie
	DIN EN 13306	Begriffe der Instandhaltung		Identisch mit EN 13306	Terminologie
	DIN EN 13460	Instandhaltung - Dokumente für die Instandhaltung		Identisch mit EN 13460 und SN EN 13460	Terminologie
	DIN EN 60706-2	Instandhaltbarkeit von Geräten Teil 2: Instandhaltbarkeitsanforderungen und Studien in der Entwicklungsphase (IEC 60706-2:2006)		Identisch mit EN 60706-2 und IEC 60706-2	Qualität
	DIN EN 60706-3	Instandhaltbarkeit von Geräten - Teil 3: Verifizierung und Erfassung, Analyse und Darstellung von Daten (IEC 60706-3:2006)		Identisch mit EN 60706-3 und IEC 60706-3	Qualität
	DIN CEN/TS 15331	Kriterien für Entwicklung, Leitung und Überwachung von Instandhaltungsdienstleistungen von Gebäuden		Identisch mit CEN/TS 15331	Qualität
<b>Qualität im Allgemeinen (03.120.01)</b>	DIN 66050	Gebrauchstauglichkeit; Begriff			Terminologie
	DIN 55350 Beiblatt 1	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Struktur und Gesamt-Stichwortverzeichnis			Terminologie
	DIN 55350-11	Begriffe zu Qualitätsmanagement und Statistik - Teil 11: Begriffe des Qualitätsmanagements		Modifiziert nach EN ISO 8402 und ISO 8402	Terminologie
	DIN 55350-12	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Merkmalsbezogene Begriffe			Terminologie
	DIN 55350-13	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe zur Genauigkeit von Ermittlungsverfahren und Ermittlungsergebnissen			Terminologie
	DIN 55350-14	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Probenahme		Modifiziert nach ISO/DIS 3534-2	Terminologie

	DIN 55350-15	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe zu Mustern			Terminologie
	DIN 55350-17	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Qualitätsprüfungsarten			Terminologie
	DIN 55350-18	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik - Begriffe zu Bescheinigungen über die Ergebnisse von Qualitätsprüfungen; Qualitätsprüf-Zertifikate			Terminologie
	DIN 55350-21	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Statistik; Zufallsgrößen und Wahrscheinlichkeitsverteilungen			Terminologie
	DIN 55350-22	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Statistik; Spezielle Wahrscheinlichkeitsverteilungen			Terminologie
	DIN 55350-23	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Statistik; Beschreibende Statistik			Terminologie
	DIN 55350-24	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Statistik; Schließende Statistik			Terminologie
	DIN 55350-31	Begriffe der Qualitätssicherung und Statistik; Begriffe der Annahmestichprobenprüfung		Modifiziert nach ISO/DIS 3534-2	Terminologie
<b>Qualität im Allgemeinen (03.120.01) Fortsetzung</b>	DIN EN 60300-1	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 1: Zuverlässigkeitsmanagementsysteme		Identisch mit EN 60300-1 und IEC 60300-1	Terminologie
	DIN EN 61164	Zuverlässigkeitswachstum - Statistische Prüf- und Schätzverfahren		Identisch mit EN 61164 und IEC 61164	Terminologie
<b>Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung (03.120.10)</b>	DIN EN 13980	Explosionsgefährdete Bereiche - Anwendung von Qualitätsmanagementsystemen;	Explosionsschutzverordnung GPSGV11Verz-1.1 Explosionschutzrichtlinie 94/9/EG („ATEX 95“)	Identisch mit EN 13980	Qualität

	DIN EN 60300-2	Zuverlässigkeitsmanagement Teil 2: Leitfaden zum Zuverlässigkeitsmanagement		Identisch mit EN 60300-3-2 und IEC 60300-3-2	Qualität
	DIN EN 60300-3-1	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-1: Anwendungsleitfaden - Verfahren zur Analyse der Zuverlässigkeit - Leitfaden zur Methodik (IEC 60300-3-1:2003)		?	Qualität
	DIN EN 60300-3-2	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-2: Anwendungsleitfaden - Erfassung von Zuverlässigkeitsdaten im Betrieb (IEC 60300-3-2:2004)		?	Qualität
	DIN EN 60300-3-3	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-3: Anwendungsleitfaden - Lebenszykluskosten (IEC 60300-3-3:2004)		Identisch mit EN 60300-3-3 und IEC 60300-3-3	Qualität
	DIN EN 60300-3-12	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-12: Anwendungsleitfaden - Integrierte logistische Unterstützung		Identisch mit EN 60300-3-12 und IEC 60300-3-12	Qualität
	DIN EN ISO 9000	Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005)		Identisch mit EN ISO 9000 und ISO 9000	Terminologie
	DIN EN ISO 9001	Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen (ISO 9001:2000-09)		Identisch mit EN ISO 9001 und SN EN ISO 9001	Qualität
<b>Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung (03.120.10) Fortsetzung</b>	DIN EN ISO 9004	Qualitätsmanagementsysteme - Leitfaden zur Leistungsverbesserung (ISO 9004:2000)		Identisch mit EN ISO 9004 und SN EN ISO 9004	Qualität
	DIN EN ISO 10012	Messmanagementsysteme - Anforderungen an Messprozesse und Messmittel (ISO 10012:2003)		Identisch mit EN ISO 10012	Qualität
	DIN IEC 60300-3-4	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3: Anwendungsleitfaden - Hauptabschnitt 4: Leitfaden zum Festlegen von Zuverlässigkeitsforderungen (IEC 56/1039/CD:2005)		Identisch mit IEC 60300-3-4	Qualität
	DIN IEC 60300-3-10	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-10: Anwendungsleitfaden - Instandhaltbarkeit (IEC 60300-3-10:2001)		Identisch mit IEC 60300-3-10	Qualität



	DIN IEC 60300-3-11	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-11: Anwendungsleitfaden - Auf die Funktionsfähigkeit bezogene Instandhaltung		Identisch mit IEC 60300-3-11	Qualität
	DIN IEC 60300-3-15	Zuverlässigkeitsmanagement - Teil 3-15: Anleitung zur technischen Realisierung der Systemzuverlässigkeit			Qualität
	DIN IEC 60605-6	Prüfungen der Zuverlässigkeit von Geräten - Teil 6: Statistische Tests zur Entscheidung über die Hypothese einer konstanten Ausfallrate oder einer konstanten Ausfalldichte		Identisch mit IEC 60605-6	Qualität
	DIN IEC 62198	Risikomanagement für Projekte - Anwendungsleitfaden		Identisch mit IEC 62198	Qualität
	DIN ISO 10001	Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen			Qualität
	DIN ISO 10002	Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen		Identisch mit ISO 10002	Qualität
	DIN ISO 10003	Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen			Qualität
<b>Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung (03.120.10) Fortsetzung</b>	DIN ISO 10007	Qualitätsmanagement - Leitfaden für Konfigurationsmanagement)		Identisch mit ISO 10007	Qualität
<b>Produkthaftung, Firmenzertifizierung, Konformitätsbestätigung (03.120.20)</b>	DIN 45688	Besondere Anforderungen an die Kompetenz von Prüflaboratorien für Geräusche und Erschütterungen im Bereich des Immissionsschutzes			Qualität
	DIN 45804	Leitfaden: Anwendung von - Kriterien für die Zuverlässigkeit von elektronischen Bauelementen		Identisch mit EN ISO 9000 und CECC 00804	Qualität
	DIN V 55391	Vereinbarungen für die Anerkennung und die Übernahme von Ergebnissen der Konformitätsbewertung		Identisch mit ISO/IEC Guide 68	Terminologie

	DIN V 55394-1	Eignungsprüfung durch Vergleiche zwischen Laboratorien – Teil 1: Entwicklung und Durchführung von Programmen für die Eignungsprüfung		Identisch mit ISO/IEC Guide 43-1	Prozess
	DIN V 55394-2	Eignungsprüfung durch Vergleiche zwischen Laboratorien – Teil 2: Auswahl und Anwendung von Programmen zur Eignungsprüfung durch Stellen, die Laboratorien akkreditieren		Identisch mit ISO/IEC Guide 43-2	Prozess
	DIN EN 45011	Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Produktzertifizierungssysteme betreiben		Identisch mit EN 45011 und ISO/IEC Guide 65 und SN EN 45011	Qualität
	DIN EN 45503	Bescheinigungs-Norm für die Bewertung der Auftragsvergabeerfahren von Auftraggebern im Bereich der Wasser-, Energie- und Verkehrsversorgung sowie im Telekommunikationssektor		Identisch mit EN 45503 und SN EN 45503	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17000	Konformitätsbewertung - Begriffe und allgemeine Grundlagen		Identisch mit EN ISO/IEC 17000 und ISO/IEC 17000	Terminologie
<b>Produkthaftung, Firmenzertifizierung, Konformitätsbes-tätigung (03.120.20) Fortsetzung</b>	DIN EN ISO/IEC 17011	Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an Akkreditierungsstellen, die Konformitätsbewertungsstellen akkreditieren		Identisch mit EN ISO/IEC 17011 und ISO/IEC 17011	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17020	Allgemeine Kriterien für den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die Inspektionen durchführen		Identisch mit EN ISO/IEC 17020 und ISO/IEC 17020	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17021	Konformitätsbewertung Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren		Identisch mit EN ISO/IEC 17021 und ISO/IEC 17021	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17024	Konformitätsbewertung Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren		Identisch mit EN ISO/IEC 17024 und ISO/IEC 17024	Qualität

	DIN EN ISO/IEC 17025	Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien		Identisch mit EN ISO/IEC 17025 und ISO/IEC 17025	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17040	Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an die Begutachtung unter gleichrangigen Konformitätsbewertungsstellen und Akkreditierungsstellen		Identisch mit EN ISO/IEC 17040 und ISO/IEC 17040	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17050-1	Konformitätsbewertung - Konformitätserklärung von Anbietern - Teil 1: Allgemeine Anforderungen		Identisch mit EN ISO/IEC 17050-1 und ISO/IEC 17050-1	Qualität
	DIN EN ISO/IEC 17050-2	Konformitätsbewertung - Konformitätserklärung von Anbietern - Teil 2: Unterstützende Dokumentation		Identisch mit EN ISO/IEC 17050-2 und ISO/IEC 17050-2	Qualität
	DIN EN ISO 19011	Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen		Identisch mit EN ISO 19011 und ISO 19011	
<b>Anwendung statistischer Methoden (03.120.30)</b>	DIN 53803-1	Probenahme; Statistische Grundlagen der Probenahme bei einfacher Aufteilung		SNV DIN 53803-1	Terminologie
	DIN 53803-2	Probenahme; Praktische Durchführung		SNV DIN 53803-2	Prozess
<b>Anwendung statistischer Methoden (03.120.30) Fortsetzung</b>	DIN 53804-1	Statistische Auswertung - Teil 1: Kontinuierliche Merkmale			Terminologie
	DIN 53804-1 Berichtigung 1	Berichtigungen zu DIN 53804-1:2002-04			Terminologie
	DIN 53804-2	Statistische Auswertungen; Zählbare (diskrete) Merkmale			Terminologie
	DIN 53804-3	Statistische Auswertungen; Ordinalmerkmale			Terminologie
	DIN 53804-4	Statistische Auswertungen; Attributmerkmale			Terminologie
	DIN 55301	Gestaltung statistischer Tabellen		Modifiziert nach OENORM A 6195	Terminologie
	DIN 55303-2	Statistische Auswertung von Daten; Testverfahren und Vertrauensbereiche für Erwartungswerte und Varianzen			Terminologie

	DIN 55303-2 Beiblatt 1	Statistische Auswertung von Daten; Operationscharakteristiken von Tests für Erwartungswerte und Varianzen		Modifiziert nach ISO 3494	Terminologie
	DIN 55303-5	Statistische Auswertung von Daten; Bestimmung eines statistischen Anteilsbereichs		Modifiziert nach ISO 3207 und ISO 3207 ADD 1	Terminologie
	DIN 55303-7	Statistische Auswertung von Daten Teil 7: Schätz- und Testverfahren bei zweiparametrischer Weibull-Verteilung			Terminologie
	DIN 55350-33	Begriffe zu Qualitäts-management und Statistik; Begriffe der statistischen Prozesslenkung (SPC)		Modifiziert nach ISO 3534-2	Terminologie
	DIN EN 100014	Grundspezifikation: CECC-bestätigtes mittleres Fertigungsergebnis - 60% Vertrauensgrenze		Identisch mit EN 100014	Terminologie
	DIN IEC 61649	Weibull-Analyse - Anpassungstests und Vertrauensbereiche von Weibull verteilten Daten (IEC 56/952/CD:2004)			Terminologie
<b>Anwendung statistischer Methoden (03.120.30) Fortsetzung</b>	DIN ISO 2859-1	Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) - Teil 1: Nach der annehmbaren Qualitäts- grenzlage geordnete Stichprobenpläne für die Prüfung einer Serie von Lose		Identisch mit ISO 2859-1	Terminologie
	DIN ISO 2859-2	Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten; Nach der zurückzuweisenden Qualitäts- grenzlage geordnete Stichprobenanweisungen für die Prüfung einzelner Lose anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten		Identisch mit ISO 2859-2	Terminologie
	DIN ISO 2859-3	Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) - Teil 3: Skip-Lot-Verfahren		Identisch mit ISO 2859-3	Terminologie

	DIN ISO 2859-4	Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) – Teil 4: Verfahren zur Beurteilung deklarierter Qualitätslagen		Identisch mit ISO 2859-4	Terminologie
	DIN ISO 3951	Verfahren und Tabellen für Stichprobenprüfung auf den Anteil fehlerhafter Einheiten in Prozent anhand quantitativer Merkmale (Variablenprüfung)		Identisch mit ISO 3951	Terminologie
	DIN ISO 3951-1	Verfahren für die Stichprobenprüfung anhand quantitativer Merkmale (Variablenprüfung) - Teil 1: Spezifikation für Einfach-Stichprobenanweisungen für losweise Prüfung, geordnet nach der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) für ein einfaches Qualitätsmerkmal und einfache AQL			Terminologie
	DIN ISO 5479	Statistische Auswertung von Daten - Tests auf Abweichung von der Normalverteilung		Identisch mit ISO 5479	Terminologie
	DIN ISO 5725-1	Genauigkeit (Richtigkeit und Präzision) von Meßverfahren und Meßergebnissen - Teil 1: Allgemeine Grundlagen und Begriffe		Identisch mit ISO 5725-1	Terminologie
<b>Anwendung statistischer Methoden (03.120.30) Fortsetzung</b>	DIN ISO 5725-1 Berichtigung 1	Berichtigungen zu DIN ISO 5725-1		Identisch mit ISO 5725-1 Technical Corrigendum 1	Terminologie
	DIN ISO 11453	Statistische Auswertung von Daten - Tests und Vertrauensbereiche für Anteile		Identisch mit ISO 11453 und ISO 11453 Technical Corrigendum 1	Terminologie
	DIN ISO 11648-1	Statistische Aspekte der Probenahme von Massengütern - Teil 1: Allgemeine Grundlagen		Identisch mit ISO 11648-1	Terminologie
	DIN ISO 11843-2	Erkennungsfähigkeit - Teil 2: Verfahren im Fall der linearen Kalibrierung		Identisch mit ISO 11843-2	Terminologie

	DIN ISO 11843-3	Erkennungsfähigkeit - Teil 3: Verfahren zur Ermittlung der Erkennungsgrenze, wenn keine Kalibrierdaten angewendet werden		Identisch mit ISO 11843-3	Terminologie
	DIN ISO 11843-4	Erkennungsfähigkeit - Teil 4: Verfahren zum Vergleichen des Erfassungsvermögens mit einem vorgegebenen Wert		Identisch mit ISO 11843-4	Terminologie

## Anhang III: Überblick über Qualitätssiegel in den deutschen Dienstleistungsbranchen

Abteilungen nach WZ 2008	Gruppe, Klasse, Unterklasse nach WZ 2008	Name des Qualitätssiegels	Herausgeber oder Gütegemeinschaft	Vergabeverfahren	Kriterien des Qualitätssiegels
<b>Abschnitt F - Baugewerbe</b>					
Hochbau (WZ 2008 41)	Bau von Gebäuden (41.20)	Bauen mit Innungs-Qualität	<p>Qualitätsgemeinschaft „Bauen mit IQ“ in Zusammenarbeit mit der Zertifizierung Bau e.V.</p> <p><a href="http://www.bauen-mit-ig.de">http://www.bauen-mit-ig.de</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2-tägiges Seminar für Mitglieder der Qualitätsgemeinschaft</li> <li>- Umsetzung der Vorgaben und regelmäßige Fortbildungen</li> <li>- Überprüfung durch die beauftragte Zertifizierung Bau e.V., Berlin</li> <li>- Recht zur Nutzung des IQ-Zeichens nach jährlichen Überprüfungen</li> </ul>	<p><u>Kriterien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- geeignetes und qualifiziertes Fachpersonal und notwendige Fortbildung der Mitarbeiter (a)</li> <li>- Qualitätsanforderungen bei der Baustoffbeschaffung (b)</li> <li>- Bauausführung (c)</li> <li>- Anforderungen und Vorstellungen der Bauherren während der Auftragsabwicklung zu (d)</li> </ul>
		LGA-Gebäude-Pass	<p>Landesgewerbeanstalt Bayern (LGA)</p> <p><a href="http://www.lga.de">www.lga.de</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Zertifikat "LGA-Gebäude-Pass" wird von der (LGA) an Baufirmen und Bauträger nach Fertigstellung der Bauausführung vergeben</li> <li>- durch regelmäßige Baustellenbegehungen wird der Baufortschritt und die Ausführungsqualität von der LGA als unabhängige, neutrale Stelle kontrolliert</li> </ul>	<p><u>Kriterien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bis zu 14 Module werden zertifiziert: Altlasten/ Baugrund/ Gründung, Baustoffe/Bauteile, Standsicherheit/ Konstruktion, Wärmeschutz, Schallschutz, Brandschutz, Wasserversorgung/Entwässerungstechnik, haustechnische Installation, Energieoptimierung, Schadstoffe, elektromagnetische Verträglichkeit (b)</li> <li>- Bauausführung (c)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen Holzhausbau	<p>Träger des RAL-Gütezeichens für „Holzhausbau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.</p> <p><a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a></p> <p>Vergabe: Bundes-Gütegemeinschaft Montagebau und Fertighäuser e.V.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Vergabe durch die Bundesgemeinschaft Montagebau und Fertighäuser e.V.</li> <li>- Überprüfung der Anforderungen wird durch unabhängige Institute durchgeführt. zweimal jährlich unangemeldete Stichprobenkontrollen</li> </ul>	<p><u>Kriterien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfüllung von technischen Eigenschaften der Produkte (b)</li> </ul>

<b>Hochbau (WZ 2008 41) Fortsetzung</b>	<b>Bau von Gebäuden (41.20) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Brandschutz im Ausbau“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Brandschutz im Ausbau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Brandschutz im Ausbau e.V. <a href="http://www.gba-brandschutz.de">http://www.gba-brandschutz.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitung durch geprüfte Brandschutzfachkräften (a)</li> <li>- Hohe Qualität der Baustoffe und Dienstleistungen auf der Baustelle (b)</li> </ul>
	<b>Errichtung von Fertigteilbauten (41.20.2)</b>	RAL-Gütezeichen „Instandsetzung von Betonbauwerken“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Instandsetzung von Betonbauwerken“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Bundesgütegemeinschaft Instandsetzung von Betonbauwerken e.V. <a href="http://www.bgib.de/">http://www.bgib.de/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifizierte Führungskräfte (in der Regel fachkundige Bauingenieure) (a)</li> <li>- Ständige Anwesenheit eines handwerklich geschulten Fachmannes (regelmäßige Weiterbildungen) (a)</li> <li>- Prüfung auf Qualität der verwendeten Bauprodukte (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Trockenbau“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Trockenbau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Trockenbau e.V. <a href="http://www.trockenbau-ral.de">www.trockenbau-ral.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal (a)</li> <li>- Sichere, langlebige und funktionale Konstruktion und Baustoffe (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Fertigkeller“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Fertigkeller“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Fertigkeller e.V. <a href="http://www.kellerbau.org">www.kellerbau.org</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt
		QDF-Siegel (Qualitäts-gemeinschaft Deutscher Fertigbau)	Qualitätsgemeinschaft Deutscher Fertigbau (QDF), d.h. die Mitgliedsfirmen des Bundesverbandes Deutscher Fertigbau e.V. <a href="http://www.bdf-ev.de/">www.bdf-ev.de/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Qualitätskriterien des QDF sind eine Selbstverpflichtung der Mitglieder des Bundesverbandes Deutscher Fertigbau e.V. (BDF). Ihre Einhaltung ist in der QDF-Satzung festgeschrieben und wird einmal jährlich durch unabhängige Prüfer kontrolliert</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kriterien an die Baustoffe gehen teilweise - etwa beim Wärmeschutz und zulässigen Formaldehydkonzentrationen - über die gesetzlichen Vorschriften hinaus (b)</li> </ul>



<b>Hochbau (WZ 2008 41) Fortsetzung</b>	<b>Errichtung von Fertigteilbauten (41.20.2) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Herstellung von Teilen aus Massivholz zur Errichtung von Blockhäusern“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Herstellung von Teilen aus Massiv- holz zur Errichtung von Blockhäusern“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Blockhausbau e.V. <a href="http://www.blockhausverband.de">www.blockhausverband.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Musterprotokolle für die Durchführung der Fremdüberwachung in den Produktionsanlagen</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nur nachweislich qualifizierte Mitarbeiter als Richtmeister oder Bauleiter (a)</li> <li>- Bestimmte, genormte Holzarten (b)</li> <li>- Ausbildung der Ecverbindungen der Außenwände sowie die Dach-, Wand- und Fensteranschlüsse (c)</li> <li>- Statischen und bauphysikalischen Anforderungen (c)</li> </ul>
<b>Tiefbau (WZ 2008 42)</b>	<b>Wasserbau (42.91.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Herstellung und Instandhaltung von Abwasserleitungen und -kanälen (Kanal- bau)“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Herstellung und Instandhaltung von Abwasserleitungen und -kanälen (Kanalbau)“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesiche- rung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Herstel- lung und Instandhaltung von Abwas- serleitungen und -kanälen e.V. – Güteschutz Ka- nalbau <a href="http://www.kanalbau.com">www.kanalbau.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfahrungen und Zuverlässigkeit des Unternehmens und des eingesetzten Personals (a)</li> <li>- Vorhandensein erforderliche Geräte und Betriebseinrichtungen in ausreichender Menge und funktionsfähigem Zustand (b)</li> </ul>
<b>Vorbereitende Baustellen- arbeiten, Bau- installation und sonstiges Ausbau- gewerbe (WZ 2008 43)</b>	<b>Abbrucharbeiten (43.11.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Abbrucharbeiten“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Abbrucharbeiten“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Abbrucharbeiten e.V. <a href="http://www.deutscher-abbruchverband.de">www.deutscher-abbruchverband.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Von der Gütegemeinschaft bestellte Fremdüberwacher prüfen regelmäßig die Einhaltung der Kriterien.</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verantwortlicher Ing.-grad. oder Meister mit erfolgreicher dreijähriger Tätigkeit und Fachpersonal bzw. in angemessener Zahl (a)</li> <li>- Unternehmer muss nachweislich dauerhaft über die speziellen benötigten Geräte verfügen (b)</li> </ul>
	<b>Vorbereitende Baustellen- arbeiten (43.12.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Bodenverfestigung und Bodenverbesserung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Bodenverfestigung und Boden- verbesserung“ ist der RAL, das Deut- sche Institut für Güte-sicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Bodenverfestigung und Bodenverbesserung e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt

<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43) Fortsetzung</b>	<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten (43.12.0) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Kranservice“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Kranservice“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Kranservice e.V. <a href="http://www.guetegemeinschaft-kranservice.de">www.guetegemeinschaft-kranservice.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachbezogene Ausbildung und praktische Erfahrung des Verantwortlichen und der Fachkräfte (a)</li> <li>- Verwendung geeigneter Werkzeuge und Prüfgeräte (b)</li> <li>- Verwendung von Originalersatzteilen bei Reparaturen (b)</li> <li>- Einhaltung der Wartungsvorschriften der Hersteller (c)</li> <li>- Beratung in Technik, Sicherheit, Umwelt und Wirtschaftlichkeit(d)</li> </ul>
	<b>Gas-, Wasser-, Heizungs- sowie Lüftungs- und Klimainstallation (43.22.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Systemzusammenstellung von Flächenheizungen und Flächenkühlungen“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Systemzusammenstellung von Flächenheizungen und Flächenkühlungen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Flächenheizungen und Flächenkühlungen e.V.  <a href="http://www.ggf-ral.de">www.ggf-ral.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifiziertes Fachpersonal für die Systemberatung, -zusammenstellung und -berechnung (a)</li> <li>- Qualität der verwendeten Bauteile (b)</li> <li>- Sachgerechte Lagerung der Systembauteile (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Thermische Bauteilaktivierung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Thermische Bauteilaktivierung“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Flächenheizungen und Flächenkühlungen e.V. <a href="http://www.ggf-ral.de">www.ggf-ral.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendung von genormten oder vergleichbaren Werkstoffen und Rohren (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Rauch- und Wärmeabzugsanlagen“ – Montage und Wartung	Träger des RAL-Gütezeichens für „Rauch- und Wärmeabzugsanlagen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Rauch- und Wärmeabzugsanlagen e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt

<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43) Fortsetzung</b>	<b>Dämmung gegen Kälte, Wärme, Schall und Erschütterung (43.29.1)</b>	RAL-Gütezeichen „Wärmedämmung von Fassaden im Verbundsystem“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Wärmedämmung von Fassaden im Verbundsystem“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft  <u><a href="http://www.waermedaemmung-von-fassaden-e.v.de">Wärmedämmung von Fassaden e.V.</a></u> <u><a href="http://www.farbe-gwf.de">www.farbe-gwf.de</a></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifizierter Baustellenleiter und Baustellenfachpersonal (a)</li> <li>- Ausschließlich Verarbeitung ganzzheitlicher Lösungen eines Herstellers (b)</li> <li>- Technische und logistische Ausstattung für fachgerechte Ausführung (b)</li> <li>- Wärmetechnische Bauteilberechnung (c)</li> <li>- Technische Ausführungsplanung (c)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Wärmedämmung von Fassaden im Verbundsystem“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Wärmedämmung von Fassaden im Verbundsystem“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft  <u><a href="http://www.waermedaemmung-von-fassaden-e.v.de">Wärmedämmung von Fassaden e.V.</a></u> <u><a href="http://www.farbe-gwf.de">www.farbe-gwf.de</a></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifizierter Baustellenleiter und Baustellenfachpersonal (a)</li> <li>- Ausschließlich Verarbeitung ganzzheitlicher Lösungen eines Herstellers (b)</li> <li>- Technische und logistische Ausstattung für fachgerechte Ausführung (b)</li> <li>- Wärmetechnische Bauteilberechnung (c)</li> <li>- Technische Ausführungsplanung (c)</li> </ul>
	<b>Sonstige Bauinstallation a. n. g. (43.29.9)</b>	RAL-Gütezeichen „Errichtung von Blitzschutzanlagen“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Errichtung von Blitzschutzanlagen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft für Blitzschutzanlagen e.V. <a href="http://www.blitzschutz.com/ral">www.blitzschutz.com/ral</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Halbjahresfremdprüfungen:            1. durch einen von der Gütegemeinschaft zugelassenen Fremdprüfer.            2. Auswahl der zu prüfenden Anlagen nach Zufallsprinzip</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendung korrosionsbeständiger Materialien (b)</li> <li>- Maschinelle und elektrische Einrichtung von Aufzügen, Klimaanlage usw. (b)</li> </ul>
	<b>Sonstiger Ausbau a. n. g. (43.39.0)</b>	RAL- Gütezeichen „Fenster, Haustüren, Fassaden und Wintergärten“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Fenster, Haustüren, Fassaden und Wintergärten“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Fenster und Haustüren e.V. <a href="http://www.window.de">www.window.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Jährliche Fremdüberwachung durch das Institut für Fenstertechnik in Rosenheim</li> <li>- Regelmäßige Durchführung Dokumentation der Eigenüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulung der Mitgliedsbetriebe (a)</li> <li>- Güteprüfung der Produktmontage auf der Prüfbaustelle (c)</li> </ul>

<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43) Fortsetzung</b>	<b>Sonstiger Ausbau a. n. g. (43.39.0) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Treppen- und Geländerbau“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Treppen- und Geländerbau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Holzbau – Ausbau – Dachbau e.V. <a href="http://www.ghad.de">www.ghad.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anforderungen an die sachgemäße Lagerung (b)</li> <li>- Hygiene, Gesundheit, Umweltschutz und Langzeitverhalten (b)</li> <li>- Montage von handwerklich, vorzugsweise aus Holz gefertigten Treppen einschließlich Geländer und Umwehrungen (c)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Garagentorantriebe“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Garagentorantriebe“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Torantriebe e.V. <a href="http://www.bast-online.de">www.bast-online.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt
	<b>Dachdeckerei und Bauspenglerei (43.91.1)</b>	RAL-Gütezeichen „Verlegung von Kunststoff-Dachbahnen und Kunststoff-Dichtungsbahnen“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Verlegung von Kunststoff-Dachbahnen und Kunststoff-Dichtungsbahnen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Kunststoff-Dach und -Dichtungsbahnen-Verleger e.V. <a href="http://www.guetegemeinschaft-kdv.de">www.guetegemeinschaft-kdv.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausführung durch qualifizierte Fachkräfte (a)</li> <li>- Kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter (a)</li> <li>- Einsatz hochwertiger Materialien (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Dachbau“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Dachbau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Holzbau – Ausbau – Dachbau e.V. <a href="http://www.ghad.de">www.ghad.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Eigenüberwachung mit Dokumentation im Werk und an der Baustelle</li> <li>- je nach Fachgebiet mit Überprüfung im Werk und auf der Baustelle durch fachlich anerkannte Prüfer</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifiziertes Führungs- und Fachpersonal. (a)</li> <li>- Geeignete Produktionsstätte, Maschinen und Geräte (b)</li> <li>- Anforderungen an die verwendeten Bauprodukte (b)</li> <li>- Planungsunterlagen und Grundlagedokumente und Optimierung der betrieblichen Abläufe (c)</li> </ul>

<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43)</b> Fortsetzung	<b>Dachdeckerei und Bauspenglerei (43.91.1)</b> Fortsetzung	RAL-Gütezeichen „Dachdeckung und Außenwandbekleidung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Dachdeckung und Außenwandbekleidung“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Dachdeckung und Außenwandbekleidung e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und Fremdüberwachungen durch zugelassene Prüfinstitute</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwendung sachgerechter Materialien und Konstruktionen (b)</li> <li>- Qualitäts- und sicherheitsbewusste Ausführung (c)</li> <li>- Fachgerechte Beratung, Sanierung, Reparatur und Wartung (c)</li> </ul>
	<b>Zimmerei und Ingenieurholzbau (43.91.2)</b>	RAL-Gütezeichen „Ingenieurholzbau“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Ingenieurholzbau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Holzbau-Ausbau-Dachbau e.V. <a href="http://www.ghad.de">www.ghad.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal- und Ausstattungs-bereich (a)</li> <li>- Ausführung der Holzbauarbeiten, Transport und Montage sowie Bauabnahme (c)</li> <li>- Umwelt- und Gesundheitsschutz (c)</li> </ul>
	<b>Gerüstbau (43.99.1)</b>	RAL-Gütezeichen „Erstellung (Montage) von Arbeits-, Schutz- und Traggerüsten aus Metall“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Erstellung (Montage) von Arbeits-, Schutz- und Traggerüsten aus Metall“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Güteschutzverband Stahlgerüstbau e. V. <a href="http://www.gueteschutzverband-stahlgeruestbau.de">www.gueteschutzverband-stahlgeruestbau.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualität der Stahlgerüstmontage und der verwendeten Materialien (b)</li> </ul>
	<b>Schornstein-, Feuerungs- und Industrieofenbau (43.99.2)</b>	RAL-Gütezeichen „Aufbau industriell gefertigter Kaminöfen/ Raumheizer“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Aufbau industriell gefertigter Kaminöfen/ Raumheizer“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft industriell gefertigte Einzelfeuerstätten e.V. <a href="http://www.gi-ge.de/">http://www.gi-ge.de/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt

<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43)</b> <b>Fortsetzung</b>	<b>Schornstein-, Feuerungs- und Industrieofenbau (43.99.2)</b> <b>Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Handwerklich errichtete offene Kamine“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Handwerklich errichtete offene Kamine“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Kachelofen e.V. <a href="http://www.gzko.de">www.gzko.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Nachprüfung durch die Gütegemeinschaft</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausschließlich Feuerräume mit schadstoffarmer Verbrennung (b)</li> <li>- Beachtung umweltrechtlicher Bestimmungen (c)</li> <li>- Beratung, Service und Garantie (d)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Hausschornsteinsanierung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Hausschornsteinsanierung“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Güteschutz Schornsteinsanierung + Abgasanlagen e.V. <a href="http://www.gueteschutzabgasanlagen-schornsteinsanierung.de">www.gueteschutzabgasanlagen-schornsteinsanierung.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> Kriterien nicht bekannt
	<b>Baugewerbe a. n. g (43.99.9)</b>	RAL-Gütezeichen „Metallzauntechnik“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Metallzauntechnik“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Metallzauntechnik e.V. <a href="http://www.metallzauntechnik.com">www.metallzauntechnik.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maß- und Qualitätsnormen für Gitter und Geflechte aus Stahldraht (b)</li> <li>- Information über Nutzung und Betrieb, sowie über Wartung und Prüfung (d)</li> <li>- Entsprechende Anleitungen in schriftlicher Form nach Inbetriebnahme (d)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Biogas-Anlagen-Bau“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Biogas-Anlagen-Bau“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Biogas-Anlagen-Bau e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Regelmäßige Überprüfung und Rezertifizierung</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produktqualität und Funktion der Komponenten (c)</li> <li>- Wartung und Reparatur (c)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Blechprofilroste“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Blechprofilroste“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Blechprofilroste e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genormte Werkstoffe unter Berücksichtigung der zu erwartenden Beanspruchungen und zur Anwendung kommenden Bearbeitungsverfahren, sowie Korrosionsschutz (b)</li> </ul>

<b>Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe (WZ 2008 43) Fortsetzung</b>	<b>Baugewerbe a. n. g (43.99.9) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Gitterroste“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Gitterroste“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Gitterroste e.V. <a href="http://www.gitterroste-online.de">www.gitterroste-online.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Siehe RAL-Gütezeichen für „Blechprofilroste“
		RAL-Gütezeichen „Diagnose, Planung und Überwachung von Holzschutz und Bautenschutz“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Diagnose, Planung und Überwachung von Holzschutz und Bautenschutz“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Holzschutz und Bautenschutz e. V. <a href="http://www.holzschutz-und-bautenschutz.de">www.holzschutz-und-bautenschutz.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personelle Anforderungen (a)</li> <li>- Umgang mit kontaminierten Holzbauteilen (b)</li> <li>- Anforderungen an begleitende Leistungen während der Ausführung von Sanierungsarbeiten (c)</li> <li>- Sanierungskonzept und Schadensdokumentation und Gutachten (d)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Planung der Instandhaltung von Betonbauwerken“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Planung der Instandhaltung von Betonbauwerken“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Planung der Instandsetzung von Betonbauwerken e. V. <a href="http://www.guep.de">www.guep.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anforderungen an die Ausbildungsinhalte des sachkundigen Planers (a)</li> <li>- Anforderungen an die verwendeten Prüfgeräte, sowie fachgerechte Methoden (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Tankschutz“ Teil 1: Kraftstoff- und Lösemittel-Tankanlagen Teil 2: Heizölverbraucher-tankanlagen	Träger des RAL-Gütezeichens für „Tankschutz“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Tankschutz e.V. <a href="http://www.bbs-gt.de">www.bbs-gt.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- genormte Lagerbehälter, Werkstoffe und Verbindungs-techniken (b)</li> </ul>

**Abschnitt G - Handel; Reparatur und Instandhaltung von Kraftfahrzeugen**

<p><b>Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen (WZ 2008 45)</b></p>	<p><b>Handel mit Kraftwagen (45.1)</b></p>	<p>Empfohlener KFZ-Betrieb – der Auto-distribution International (ADI)</p>	<p>ADI vertritt ca. 500 Kraftfahrzeug-Großhandelsunternehmen mit 2000 Großhandelsverkaufsstellen in 26 Länder  <a href="http://www.adi.be/AD%20Garage/de/index.html">http://www.adi.be/AD%20Garage/de/index.html</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmäßige Besuche eines Qualitätsprüfers</li> </ul>	<p><u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt</p>
<p><b>Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen) (WZ 2008 47)</b></p>	<p><b>Einzelhandel mit Waren verschiedener Art (ohne Nahrungsmittel) (47.19.1)</b></p>	<p>RAL-Gütezeichen „Energiehandel“</p>	<p>Gütegemeinschaft Energiehandel e.V.  <a href="http://www.guetezeichen-energiehandel.de">www.guetezeichen-energiehandel.de</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<p><u>Kriterien</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Gütezeichenbenutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass sich das im Energiehandel eingesetzte Personal durch Schulungen und Fortbildungsveranstaltungen entsprechend qualifiziert (a)</li> <li>- Der Gütezeichenbenutzer hat die technischen Anlagen und seinen Fuhrpark regelmäßig prüfen zu lassen und die Nachweise im Rahmen der Überwachungen unaufgefordert vorzulegen (c)</li> </ul>
	<p><b>Sonstiger Versand- und Internet-Einzelhandel (47.91.9)</b></p>	<p>Gütesiegel Internet-Gütesiegel EHI Geprüfter Online Shop</p>	<p>Vergabe und Zertifizierung durch den Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh) in Kooperation mit EHI Retail Institute  <a href="http://www.versandhandel.org/bvh_EHI_Guetesiegel_fu.166.0.html">http://www.versandhandel.org/bvh_EHI_Guetesiegel fu.166.0.html</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Erwerb des Gütesiegels setzt eine Mitgliedschaft im bvh sowie eine erfolgreiche Prüfung und entsprechende Zertifizierung durch das EHI voraus. Die Auszeichnung garantiert, dass das Unternehmen Qualitätsanforderungen und den relevanten gesetzlichen Bestimmungen voll entspricht</li> </ul>	<p><u>Kriterien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenschutz: ausreichende Verschlüsselung bei Zahlungen (c)</li> <li>- Standardisiertes Beschwerdemanagement (c)</li> <li>- Information über Sicherheitsmaßnahmen (d)</li> <li>- Gesetzlich geforderten Basisinformationen über das Unternehmen auf der Website (d)</li> </ul>
		<p>„safer shopping“</p>	<p>TÜV Management Service GmbH  <a href="http://www.safer-shopping.de">www.safer-shopping.de</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeichenvergabe sowie die Kontrolle der Kriterien erfolgt durch die TÜV Management Service GmbH</li> <li>- Überprüfung findet sowohl durch interne als auch durch externe IT-Spezialisten, Security-Fachleute, Spezialisten für Software-Ergonomie und Qualitätsmanagement statt</li> </ul>	<p><u>Kriterien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenschutz (c)</li> <li>- Widerrufsrecht (c)</li> <li>- Online-Händler bietet einen angemessenen Kundenservice an (z. B. Hilfestellung zur Nutzung des Online-Angebots, Detailinformationen zu Leistungen, Abwicklung von Bestellungen und Reklamationen) (d)</li> </ul>



<b>Einzelhandel (ohne Handel mit Kraft- fahrzeugen) (WZ 2008 47) Fortsetzung</b>	<b>Sonstiger Ver- sand- und Inter- net-Einzelhandel (47.91.9) Fortsetzung</b>	„Trusted Shops“	- Das Zeichen "Trusted shops" wird von der Trusted Shop GmbH an E-Commerce-Anbieter vergeben - Kriterien wurden 1999 zusammen mit der Arbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz (AgV) entwickelt  <a href="http://www.trustedshops.de">www.trustedshops.de</a>	- Die Kontrolle erfolgt durch Mitarbeiter von Trusted Shops. Die Prüfung erfolgt anhand eines 19-seitigen Prüfungsprotokolls. Zudem erfolgen regelmäßige in Abständen von einem Jahr und stichprobenartige Kontrollen. Durch die eigene Haftung besteht ein besonderes Eigeninteresse an der Einhaltung aller Anforderungen durch den zertifizierten Händler.	<u>Kriterien:</u> - Der elektronische Transfer von Zahlungsinformationen muss stets verschlüsselt erfolgen (c) - Die Preise müssen transparent und dem Angebot eindeutig zuzuordnen sein. Der Online-Shop muss über das Zahlungs-verfahren klar und verständlich informieren (d)
		Gütesiegel für Versandapotheken	Vergabe durch den Bundesverband Deutscher Versandapotheker/Innen (BVDVA)  <a href="http://www.bvdva.de/">http://www.bvdva.de/</a>	- Voraussetzung für das Gütesiegel ist, dass die Apotheken neben der Online-Filiale auch eine stationäre Apotheke betreiben - Keine Zertifizierung	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt
<b>Abschnitt I - Gastgewerbe</b>					
<b>Beherbergung (WZ 2008 55)</b>	<b>Hotels, Gasthöfe und Pensionen (55.10)</b>	Klassifizierungssystem im Hotelgewerbe	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA)  <a href="http://www.hotelsterne.de/">http://www.hotelsterne.de/</a>	- Die Klassifizierung erfolgt anhand eines Erhebungsbogens, den der Hotelier ausfüllt. Die Klassifizierung ist drei Jahre gültig und kann neu beantragt werden - Alle neu klassifizierten Betriebe werden von einer eigens gebildeten Kommission vor Ort überprüft. - Sowohl Vertreter der zuständigen Tourismusverbände als auch des Gastgewerbes an	<u>Kriterien:</u> - Personal (Zweisprachige Mitarbeiter für drei Sterne; qualifizierter IT-Supportservice für fünf) (a) - Unterkunft (Zimmergröße etc.) (b) - Art und Weise der Dienstleistungserbringung (Personalisierte Begrüßung mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer für fünf Sterne) (c)
	<b>Ferien- unterkünfte und ähnliche Beher- bergungs- stätten (55.20)</b>	RAL Gütezeichen „Au pair“	Gütegemeinschaft Au-pair e.V.  <a href="http://www.guetegemeinschaft-aupair.de">www.guetegemeinschaft-aupair.de</a>	- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL - Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung	<u>Kriterien:</u> - Geregelt wird das Verhalten der Agentur: (c) - Geschäftszeiten der Agentur (c) - Die Agentur/ Organisation bzw. deren Vertretung ist 10 Stunden wöchentlich, an mindestens 5 Werktagen pro Woche erreichbar (c) - Die Agentur/ Organisation benennt eine Hotline, die für die/den Au pair 24 h/7 Tage erreichbar ist (c)

<b>Beherbergung (WZ 2008 55) Fortsetzung</b>	<b>Sonstige Beherbergungsstätten a. n. g. (55.90.9)</b>	Landurlaub	Deutsche Landwirtschaftsgesellschaft (DLG)  <a href="http://www.landtourismus.de/">http://www.landtourismus.de/</a>	- Prüfung durch vom DLG geschulte Prüfer	<b>Kriterien:</b> - Klassifizierung von Ferienwohnungen (b) - Häuser und Privatzimmer nach den Kriterien des Deutschen Tourismusverbandes (b)
		Viabono	Viabono Trägerverein e.V.  <a href="http://www.viabono.de/">http://www.viabono.de/</a>	- Vergabe nach Erfüllung der Kriterienkataloge, zusätzlich verlangt die Viabono GmbH weitere Prüfmateriale in Form von Rechnungen und anderen Belegen - Unangekündigte Kontrollen	<b>Kriterien:</b> - Bewertung von Naturparke, Touris-muskommunen, Beherbergungsbe-triebe, Campingplätze, Ferienwoh-nungen, Gastronomie, Kanuspezi-alanbieter (b)
		RAL-Gütezeichen „Voraussetzungen des Aufenthalts von Kurgästen in Kurbeherbergungs-betrieben bei Vorsorge- und Rehabilitations-verfahren“ (Unterbrin-gung/Verpflegung/Lot-se)	Träger des RAL-Gütezeichens für „Voraussetzungen des Aufenthalts von Kurgästen in Kurbeherbergungs-betrieben bei Vorsorge- und Rehabilitations-verfahren“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Kureinrichtungen e.V. <a href="http://www.ralkur.de">www.ralkur.de</a>	- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Güte-kennzeichen des RAL - Stetige Eigen- und neutrale Fremd-überwachung	<b>Kriterien:</b> - Personal (a) - Ausstattung der Kurorte (b) - Ablauf der Kuren (c) - Vollständiges Angebot an spezifi-schen Dienstleistungen (c)
		RAL-Gütezeichen „Voraussetzungen zur Durchführung von Vorsorge- und Reha-bilitationsverfahren in Kurbeherbergungs-betrieben bei der Verwendung natürlicher Heilmittel“ (hier: natürliches Mineral-wasser, auch als Thermal-wasser oder Sole)	Träger des RAL-Gütezeichens für „Voraussetzungen zur Durchführung von Vorsorge- und Rehabilitationsverfahren in Kurbeherbergungs-betrieben bei der Verwendung natürlicher Heilmittel“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Kureinrichtungen e.V. <a href="http://www.ralkur.de">www.ralkur.de</a>	- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Güte-kennzeichen des RAL - Stetige Eigen- und neutrale Fremd-überwachung	<b>Kriterien:</b> - Siehe RAL-Gütezeichen für „Vor-aussetzungen des Aufenthalts von Kurgästen in Kurbeherbergungsbe-trieben bei Vorsorge- und Reha-bilitations-verfahren“

<b>Beherbergung (WZ 2008 55) Fortsetzung</b>	<b>Sonstige Beherbergungsstätten a. n. g. (55.90.9) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Voraussetzungen zur Durchführung von Vorsorge- und Rehabilitationsverfahren in Kurbeherbergungsbetrieben bei der Verwendung natürlicher Peloide“ (hier: Moor)	Träger des RAL-Gütezeichens für „Voraussetzungen zur Durchführung von Vorsorge- und Rehabilitationsverfahren in Kurbeherbergungsbetrieben bei der Verwendung natürlicher Peloide“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Kureinrichtungen e.V. <a href="http://www.ralkur.de">www.ralkur.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siehe RAL-Gütezeichen für „Voraussetzungen des Aufenthalts von Kurgästen in Kurbeherbergungsbetrieben bei Vorsorge- und Rehabilitationsverfahren“</li> </ul>
		Premium-Zertifizierung in einer von drei Kategorien (gut, sehr gut, exzellent)	Deutscher Wellness Verband (DWW) <a href="http://www.wellnessverband.de">http://www.wellnessverband.de</a>		<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adäquat qualifizierte Fachkräfte</li> <li>- 750 Kriterien aus den Bereichen Atmosphäre, Sauberkeit, Ausstattung, Service und Preis-Leistungs-Verhältnis</li> </ul>
		„Wellnessbaum“	Wellness-Hotels-Deutschland <a href="http://www.w-h-d.de">http://www.w-h-d.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jährlich neue Prüfung durch unabhängige Tester vom TÜV Rheinland</li> <li>- Zahlung eines Mitgliedsbeitrag</li> <li>- Ein Beirat aus sechs Hoteliers entscheidet über die Aufnahme und Vergabe des Gütesiegels</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ruhige Lage in schöner Natur (ungestörte Nachtruhe), vollwertige Küche, raucherfreie Bereiche</li> <li>- evtl. medizinische Leistungen (erfordert einen Hausarzt)</li> </ul>
		„w, ww, www“	Hotelverband Deutschland (IHA) <a href="http://www.hotellerie.de">http://www.hotellerie.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Für das Qualitätssiegel „w“ ist die Selbstauskunft ausreichend und wird nur bei Beschwerde geprüft</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Weitgehend Qualitätskriterien der WHD:            mindestens ein vegetarisches Gericht, ausgebildete Mitarbeiter, Tageslicht im Spa-Bereich, mind. 31 Grad im Schwimmbad, höchstens 34 Grad, Pool innen mind. 40 qm etc.</li> </ul>
		„WellVital in Bayern“ (diverse Unterkategorien z. B. WellVital-Relax, WellVital-Aktiv, WellVital-Beauty, WellVital-Schlank etc.)	Bayern Tourismus Marketing GmbH, Bayerischer Heilbäderverband und Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband <a href="http://www.wellvital.de">http://www.wellvital.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrolle durch zwei unabhängige Tester im Dreijahresrhythmus, nicht anonym</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- angenehme Atmosphäre, Kurse in Entspannung, Bewegung und Ernährung, regionale Küche etc.</li> </ul>

<b>Beherbergung (WZ 2008 55) Fortsetzung</b>	<b>Sonstige Beherbergungsstätten a. n. g. (55.90.9) Fortsetzung</b>	Zertifizierte Medical-Wellness-Betriebe firmieren unter dem Logo des TÜV Rheinland	Deutscher Medical Wellness Verband <a href="http://www.dmwv.de">http://www.dmwv.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prüfung durch unabhängige Tester vom TÜV Rheinland</li> <li>- Verbandsmitgliedschaft erforderlich</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Diagnostik, medizinische Umsetzung, Einrichtung des Spa, des Hotels bzw. der Klinik, im einzelnen nicht bekannt
		„Lilien“ (maximal vier sind möglich)	Christian Werner, Herausgeber des „Relax Guide“ 2006		<u>Kriterien:</u> - subjektive Kriterien zu den Bereichen Personal, Ausstattung, Atmosphäre etc.
		„Best Health Austria“ (drei Abstufungen: Bronze, Silber, Gold)	eine Tochtergesellschaft des österreichischen Gesundheitstourismus, einem Zusammenschluss von Kliniken, Reha-Einrichtungen, Kur- und Wellness-Hotels <a href="http://www.besthealthaustria.com">http://www.besthealthaustria.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Europaweit anerkannt und EU-Norm zertifiziert</li> <li>- Jährliche Überprüfung durch unabhängige Tester</li> <li>- Berücksichtigung des Feedbacks der Gäste</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - ganzheitlicher Gesundheitsansatz, individuelle Betreuung der Gäste, regionale Speisen und soziale Kompetenz der Führungskräfte etc.
<b>Gastronomie (WZ 2008 56)</b>	<b>Erbringung sonstiger Verpflegungsdienstleistungen (56.29.0)</b>	Qualitätssiegel für Planer und Berater im Gastgewerbe	FCSI (Foodservice Consultants Society International)  <a href="http://www.fcsi.de/presse/meldung/docs/2006/FCSI-Presseinfo-Guetesiegel_Juli06.pdf">http://www.fcsi.de/presse/meldung/docs/2006/FCSI-Presseinfo-Guetesiegel_Juli06.pdf</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewerber muss zwei professionellen Mitgliedern empfohlen werden, über ausgewiesene Kundenreferenzen verfügen, mindestens zwei Jahre Projekterfahrung nachweisen</li> <li>- Sachkundeprüfung für neue Bewerber</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Personal (a)
<b>Abschnitt J - Information und Kommunikation</b>					
<b>Informationsdienstleistungen (WZ 2008 63)</b>	<b>Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten (63.11.0)</b>	Datenschutz-Gütesiegel für „Software“	Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein  <a href="https://www.datenschutzzentrum.de/guetesiegel/index.htm">https://www.datenschutzzentrum.de/guetesiegel/index.htm</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sachverständige oder eine sachverständige Prüfstelle ihrer Wahl, die beim Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz akkreditiert sein müssen, beauftragen</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Produkt (b)
<b>Abschnitt M - Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen</b>					
<b>Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung (WZ 2008 70)</b>	<b>Unternehmensberatung (70.22.0)</b>	Unternehmensberater CMC/BDU  „Certified Management Consultant“	Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) <a href="http://www.bdu.de/sn_unt_mit_warum.html">http://www.bdu.de/sn_unt_mit_warum.html</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voraussetzung: 5jährige Berufserfahrung, Mindestumsatz 125 Tsd. €/Berater und Jahr</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Personal (a)

### Abschnitt N - Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen

<b>Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen (WZ 2008 79)</b>	<b>Reisebüros (79.11.0)</b>	Ausgezeichnetes Reisebüro	- Kooperation zwischen dem Europäischen Tourismus Institut GmbH (ETI) und dem ASR Bundesverband mittelständischer Reiseunternehmen - Vergabe durch das ETI <a href="http://www.ausgezeichnetes-reisebuero.de/">http://www.ausgezeichnetes-reisebuero.de/</a>	- Prüfung durch das Europäische Tourismus Institut anhand von 170 Kriterien in Testkäufen	<b>Kriterien:</b> - Fachliche Kompetenz (a) - Erscheinungsbild des Büros (b)
	<b>Reiseveranstalter (79.12.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Urlaub auf dem Bauernhof“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Urlaub auf dem Bauernhof“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft e.V. <a href="http://www.landtourismus.de">www.landtourismus.de</a>	- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL - Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung	<b>Kriterien:</b> - Aktiver landwirtschaftlicher Betrieb (b) - Angebot von Ferienunterkünften in dörflichem Umfeld (b) - Hoher Standard der Ausstattungsqualität (b) - Umweltkriterien und Sicherheitsaspekte (c)
<b>Gebäudebetreuung; Garten- und Landschaftsbau (WZ 2008 81)</b>	<b>Allgemeine Gebäudereinigung (81.21.0)</b>	Gütesiegel für „Gebäudereiniger“	Landesinnung des Gebäudereiniger-Handwerks und Fachverband Gebäudedienste B.-W. e.V. <a href="http://www.gebaeudereiniger-bw.de/qualitaet/index.html">http://www.gebaeudereiniger-bw.de/qualitaet/index.html</a>	- Die Aufnahme als Mitglied im Qualitätsverbund Gebäudedienste	<b>Kriterien:</b> - Personal: Siegelinhaber müssen Meisterbrief besitzen (a) - Mitglieder haben eine Fortbildung zur nachhaltigen (a) - Unternehmensführung durchlaufen und sich zu kontinuierlicher Weiterbildung verpflichtet. (a)
		RAL-Gütezeichen „Gebäudereinigung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Gebäudereinigung“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V. <a href="http://www.ggqr.de">www.ggqr.de</a>	- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL - Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung	<b>Kriterien:</b> - Ein leitender Mitarbeiter mit Meisterbrief des Gebäudereiniger-Handwerks (a) - Schulungsmaßnahmen des qualifizierten Personals (a) - Sachgerechte Materialien und ordnungsgemäße Verwendung sowie Lagerung, Wartung und Entsorgung (b)

<b>Gebäude- betreuung; Garten- und Landschafts- bau (WZ 2008 81) Fortsetzung</b>	<b>Allgemeine Gebäude- reinigung (81.21.0) Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Reinigung und Beschichtung von Dachpfannen und Dacheindeckungen“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Reinigung und Beschichtung von Dachpfannen und Dacheindeckungen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Reinigung und Beschichtung von Dachpfannen und Dacheindeckungen e.V. <a href="http://www.gueda.de">www.gueda.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigens geschulte Mitarbeiter Qualitätskontrolle während der Ausführung (a)</li> <li>- Verwendung hochwertigster Materialien (b)</li> </ul>
		RAL-Gütezeichen „Reinigung von Metallfassaden“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Reinigung von Metallfassaden“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft für die Reinigung von Metallfassaden e.V. <a href="http://www.grm-online.de">www.grm-online.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Speziell geschultes Personal und regelmäßige Weiterbildung (a)</li> <li>- Geprüfte und zugelassene Reinigungs- und Konservierungsmittel (b)</li> <li>- Maßnahmen des Umwelt- und Umgebungsschutzes (c)</li> </ul>
	<b>Sonstige spezielle Reinigung von Gebäuden und Maschinen (81.22.9)</b>	RAL-Gütezeichen „Graffiti-entfernung und Graffiti-entfernung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Graffiti-entfernung und Graffiti-entfernung“ ist der RAL, Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Anti-Graffiti e.V. <a href="http://www.anti-graffiti-verein.de">www.anti-graffiti-verein.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geprüfte Verfahren, Technologien und Materialien (d)</li> </ul>
<b>Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g. (WZ 2008 82)</b>	<b>Call-Center (82.2)</b>	ABCC Qualitätssiegel für Call-Center	Kooperation zwischen TÜV NORD CERT GmbH und der ABCC (Arbeitsgemeinschaft der Berliner & Brandenburger Call Center) <a href="http://www.abcc-netz.de/abcc/service/qualitaetssiegel.cfm">http://www.abcc-netz.de/abcc/service/qualitaetssiegel.cfm</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zertifizierung durch die TÜV NORD CERT GmbH</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifizierung, Definition-Beurteilung, Coaching/ Training, Mitarbeiterentwicklung (a)</li> <li>- PC gestützte Arbeitsplätze (b)</li> <li>- Kundendatenschutzvereinbarungen, Einhaltung gesetzlicher Richtlinien (z.B. Virenschutz) (c)</li> </ul>

Abschnitt P - Erziehung und Unterricht					
<b>Erziehung und Unterricht (WZ 2008 85)</b>	<b>Unterricht a. n. g. (85.59.9)</b>	RAL-Gütezeichen „Nachhilfeschulen“	Gütegemeinschaft INA Nachhilfeschulen e. V. <a href="http://www.ina-schulen.de">www.ina-schulen.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Schule hat einen pädagogischen Leiter (a)</li> <li>- Die Lehrkräfte sind nachweisbar qualifiziert (a)</li> <li>- Guter Zustand der Unterrichtsräume, Einrichtung und genügend Helligkeit zum Arbeiten (b)</li> <li>- Kinder bekommen kostenlosen Probeunterricht (c)</li> </ul>
Abschnitt R - Kunst, Unterhaltung und Erholung					
<b>Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung (WZ 2008 93)</b>	<b>Betrieb von Sportanlagen (93.11.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Sportgeräte“ – Erstellung (Herstellung und Montage) und Inspektion/Wartung	Träger des RAL-Gütezeichens für „Sportgeräte“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Sportgeräte – Inspektion/Wartung und Erstellung (Montage) e.V. <a href="http://www.sichere-sporthalle.de">www.sichere-sporthalle.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausreichende und mehrjährige Erfahrung der qualifizierten Mitarbeiter (a)</li> <li>- Einhaltung und Beachtung der technischen Arbeitsbeschreibung (c)</li> <li>- Sicherheitsüberprüfungen entsprechend aktueller Normen und Vorschriften (c)</li> </ul>
	<b>Sportvereine (93.12.0)</b>	Qualitätssiegel "Sport pro Gesundheit"	Vergeben wird das Zeichen durch die Mitgliedsorganisationen des Deutschen Sportbund (DSB), die Sportverbände wie z.B. den Deutschen Schwimmverband, Deutscher Turnerbund und die Landessportverbände. Zeichennehmer sind Vereine, die ein gesundheitsorientiertes Programm zur Primärprävention anbieten. <a href="http://www.sportprogesundheit.de">www.sportprogesundheit.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergabe und Kontrolle durch Mitgliedsorganisationen des DSB</li> <li>- Die Kontrolle erfolgt einmal im Jahr und wird durch die Sportverbände durchgeführt</li> </ul>	<b>Kriterien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Leiter und Leiterinnen müssen für die gesundheitsorientierten Sportangebote entsprechend qualifiziert sein(a)</li> <li>- Individuelle Trainingsberatung und Betreuung des Kunden muss gewährleistet sein (c)</li> <li>- Abklärung der individuellen Bedürfnisse und Interessen, Information über das Kursprogramm sowie Information und Rückmeldung während des Kurses (d)</li> </ul>

<b>Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung (WZ 2008 93) Forsetzung</b>	<b>Fitnesszentren (93.13.0)</b>	TÜV-Zertifikat Fitnessstudio	Vergabe und Kontrolle: TÜV Rheinland Berlin Brandenburg  <a href="http://www.tuv.com">www.tuv.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Zeichenvergabe erfolgt durch den TÜV Rheinland Berlin Brandenburg. Dieser ist als neutrales Prüfinstitut auch für die regelmäßige Kontrolle bzw. Überwachung der Fitnessstudios zuständig. Die Kontrollen finden einmal jährlich statt</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachpersonal muss beschäftigt sein: eine sportliche Leiterin mit einer Qualifikation gemäß EQSF-Stufe 4 3 (a)</li> <li>- Hochwertiger Gerätepark mit Krafttrainingsgeräten für verschiedene Bewegungsebenen (b)</li> <li>- Durchführung einer gesundheitlichen Risikoabklärung (d)</li> </ul>
<b>Abschnitt S - Erbringung von sonstigen Dienstleistungen</b>					
<b>Reparatur von Datenverarbeitungsgeräten und Gebrauchsgütern (WZ 2008 95)</b>	<b>Reparatur von sonstigen Gebrauchsgütern (95.29.0)</b>	RAL-Gütezeichen „Handbetätigte Geräte zur Brandbekämpfung“ – Instandhaltungsrichtlinien und Fachlehrgänge	Träger des RAL-Gütezeichens für „Handbetätigte Geräte zur Brandbekämpfung“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Handbetätigte Geräte zur Brandbekämpfung – Instandhaltungsrichtlinien und Fachlehrgänge e.V. <a href="http://www.bvfa.de">www.bvfa.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt
		RAL-Gütezeichen „Instandhaltung Feuerlöschgeräte“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Instandhaltung Feuerlöschgeräte“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Instandhaltung Feuerlöschgeräte e.V. <a href="http://www.gif-brandschutz.de">www.gif-brandschutz.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualifiziertes Personal und Fortbildung (a)</li> <li>- Ordnungsgemäße technische Ausstattung (b)</li> </ul>
<b>Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen (WZ 2008 96)</b>		RAL-Gütezeichen „Sachgemäße Wäschepflege“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Sachgemäße Wäschepflege“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft sachgemäße Wäschepflege e.V. <a href="http://www.waeschereien.de">www.waeschereien.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sachgerechten Hygieneschutz der Mitarbeiter (a)</li> <li>- Anforderungen an die bauliche Trennung verschiedener Bereiche (b)</li> <li>- Einhaltung bestimmter hygienischer Anforderungen (c)</li> <li>- Sauberkeit, Geruch, Weißqualität und Verpackung (c)</li> </ul>



<b>Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen (WZ 2008 96)</b> <b>Fortsetzung</b>	<b>Wäscherei und chemische Reinigung (96.01.0)</b> <b>Fortsetzung</b>	RAL-Gütezeichen „Lederreinigung“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Lederreinigung“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Lederreinigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> <li>- Stetige Eigen- und neutrale Fremdüberwachung</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> Kriterien nicht bekannt
	<b>Friedhöfe und Krematorien (96.03.2)</b>	RAL-Gütezeichen „Feuerbestattungen“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Feuerbestattungen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Feuerbestattungsanlagen e.V. <a href="http://www.guetegemeinschaft-feuerbestattungsanlagen.de">www.guetegemeinschaft-feuerbestattungsanlagen.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Produkt (b)
		RAL-Gütezeichen „Grabkammersysteme“ und „Planung von Neubauten, Erweiterung von Friedhofsystemen“	Träger des RAL-Gütezeichens für „Grabkammersysteme“ und „Planung von Neubauten, Erweiterung von Friedhofsystemen“ ist der RAL, das Deutsche Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V. <a href="http://www.ral.de">www.ral.de</a> Vergabe: Gütegemeinschaft Friedhofsysteme e.V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erteilung und Überwachung richtet sich nach den Grundsätzen für Gütekennzeichen des RAL</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Pietätvolle und umweltfreundliche Anwendung qualitativ hochwertiger Grabkammersysteme und -anlagen aus Beton (b) - Beachtung der traditionellen Bestattungsformen (c) - Belastung des Grundwassers, des Bodens und der Luft (c)
	<b>Saunas, Solarien, Bäder u. Ä. (96.04.0)</b>	„Zertifiziertes Solarium nach den Kriterien des BfS“ (Strahlenschutz)	Das Gütesiegel "Zertifiziertes Solarium" auf Initiative des Bundesamtes für Strahlenschutz (BfS) unter Beteiligung von Vertreterinnen und Vertretern der Arbeitsgemeinschaft Dermatologische Prävention e.V. (ADP), dem Bundesfachverband Sonnenlicht-Systeme e.V. (SLS), der Deutschen Akademie für Photobiologie e.V., der Deutschen Krebs-hilfe e.V., der Europäischen Gesellschaft für klassische Naturheil-kunde, Photomed e.V. und der Strahlenschutzkommission Träger des Gütesiegels ist das BfS. <a href="http://www.bfs.de/uv/solarien/Solarienliste.html">http://www.bfs.de/uv/solarien/Solarienliste.html</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeichenvergabe erfolgt durch den TÜV Rheinland Berlin Brandenburg</li> </ul>	<u>Kriterien:</u> - Personal (a): Beim Solariumbetrieb ist nur fachkundiges Personal anwesend. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen über einen anerkannten Qualifikationsnachweis und einen Nachweis über Fortbildungskurse verfügen - Ausrüstung (b): Die Geräte bestrahlen gleichmäßig, sind normiert und werden regelmäßig gewartet