

## **Normung von Dienstleistungen - Hinweise der Arbeitsschutzkreise der Kommission Arbeitsschutz und Normung (KAN)<sup>1</sup> zur Behandlung von Arbeitsschutzfragen**

Diese Hinweise wenden sich an Mitarbeiter eines Normenausschusses und sollen eine Hilfestellung zu der Frage geben, ob eine Dienstleistungsnorm Arbeitsschutzaspekte beinhalten soll.

### **Welches Ziel verfolgt eine Dienstleistungsnorm generell?**

Politische Bestrebungen auf internationaler und insbesondere europäischer Ebene zielen auf die Liberalisierung des Dienstleistungshandels durch Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen und grenzüberschreitender Vereinbarungen, wie z.B. durch Dienstleistungsnormen<sup>2</sup>.

Generell sind Dienstleistungsnormen ein Instrument zur Schaffung einheitlicher Dienstleistungen. Sie ermöglichen einen Vergleich der zu erbringenden Leistungen sowie der erreichten Qualität. Sie unterstützen damit auch über Grenzen hinweg den Markt für Dienstleistungen.

### **Können Anforderungen an den Arbeitsschutz Bestandteil von Dienstleistungsnormen sein?**

Damit Normen - möglichst auch grenzüberschreitend - angewendet werden können, dürfen sie nicht mit nationalen Vorschriften kollidieren. Daher sind bei der Erarbeitung von Dienstleistungsnormen bestimmte Regeln zu beachten. Diese betreffen u.a. die Frage, ob in Normen Arbeitsschutzaspekte behandelt werden können.

Dienstleistungsunternehmen sind verpflichtet, bestehende Arbeitsschutzanforderungen einzuhalten. Es wird auch immer wieder von Dienstleistungsunternehmen betont, dass die zu ergreifenden Arbeitsschutzmaßnahmen ein wichtiges Qualitätskriterium einer Dienstleistung darstellen. Somit liegt zunächst der Gedanke nahe, Anforderungen an den Schutz der Beschäftigten, die die Dienstleistung erbringen, in eine Norm für Dienstleistungen aufzunehmen.

Genau an dieser Stelle beginnt jedoch die Problematik. Was zunächst plausibel und logisch klingt, würde dazu führen, dass solche Normen, die auch Arbeitsschutzregelungen enthalten, nur mit Einschränkung grenzüberschreitend verwendet werden können:

---

<sup>1</sup> [www.kan.de](http://www.kan.de)

<sup>2</sup> Hintergrundinformationen unter <http://www.kan.de/pdf/basisdokumente/deu/Hintergrundinfos-Dienstleistungsnormung.pdf>

Aufgrund nationaler Unterschiede in der Sozialpolitik und in der Sicherheitskultur, insbesondere in Staaten außerhalb Europas, sind Arbeitsschutzregelungen üblicherweise national geregelt. Auch die für die Europäische Union erlassenen Arbeitsschutz-Richtlinien tragen diesem Umstand Rechnung und legen im Bereich des betrieblichen Arbeitsschutzes nur Mindestvorschriften fest. Bei der Umsetzung in nationales Recht steht es jedem Mitgliedsland frei, über diese Mindestanforderungen hinausgehende, von den Regelungen anderer Mitgliedsstaaten abweichende Vorschriften zu erlassen.

**Daher fordern die für die europäische Normung bestehenden Regeln, dass Anforderungen an den betrieblichen Arbeitsschutz generell nicht in Normen festzulegen sind<sup>3</sup>.**

In den Leitfäden für die internationale Normung wird gefordert, die Normen so zu gestalten, dass sie möglichst unverändert weltweit anwendbar sind und nicht mit nationalen Vorschriften kollidieren. Diese Grundsätze gelten nicht nur für den Dienstleistungsbereich, sondern für die gesamte „klassische“ Produktnormung.

### **Welche Konsequenzen haben diese Regeln für den Dienstleistungsbereich?**

Für den Dienstleistungsbereich sind diese Regelungen von großer Relevanz, da Dienstleistungen in hohem Maße durch die Personen geprägt sind, die die Dienstleistung erbringen. Personelle Anforderungen in Normen können damit für die **Qualität der Dienstleistung** von Bedeutung sein (z.B. Qualifikation des Dienstleistungs-Erbringers, Unterweisung des Personals in organisatorische Abläufe, Zuweisung von Verantwortlichkeiten, Ausstattung des Personals und technische Ausrüstungen, Dokumentation von Tätigkeiten; Tabelle 1).

Sobald es aber um **den Arbeitsschutz der Personen** geht, die die Dienstleistungen erbringen, ist nicht mehr eine Norm als Grundlage heranzuziehen. Vielmehr muss der Dienstleistungserbringer den jeweils geltenden nationalen Arbeitsschutz-Regelungen nachkommen.

Deshalb dürfen Anforderungen an die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Personen, die die Dienstleistung erbringen, nicht Bestandteil von Normen sein. Hierzu zählen: Anforderungen an das Tragen von persönlicher Schutzausrüstung, die Ausstattung der Arbeitsplätze zum Schutz vor bestimmten Gefahren, arbeitsmedizinische Untersuchungen, die Unterweisung in Fragen des Arbeitsschutzes oder die Festlegung von arbeitsplatzbezogenen Grenzwerten (Tabelle 1).

---

<sup>3</sup> Hintergrundinformationen unter <http://www.kan.de/pdf/basisdokumente/deu/Hintergrundinfos-Dienstleistungsnormung.pdf>

**Tabelle 1: Beispiele für nicht normungsfähige und normungsfähige Anforderungen aus dem Dienstleistungsbereich**

<b><u>Nicht normungsfähige, betriebliche Arbeitsschutzanforderungen</u></b>	<b><u>Normungsfähige Anforderungen in Dienstleistungsnormen</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberpflichten</li> <li>• Persönliche Schutzausrüstung, wie Gehörschutz oder spezielle Schutzkleidung des Beschäftigten</li> <li>• Schutzimpfungen und medizinische Vorsorgeuntersuchungen</li> <li>• betriebliche Unterweisung in Arbeitsschutzbelangen, z.B. in gesetzliche oder berufsgenossenschaftliche Regelungen</li> <li>• Betreibervorschriften für das Aufstellen von Geräten und Ausrüstungen</li> <li>• Ausstattung der Arbeitsplätze mit sekundärer Sicherheitstechnik, z.B. Notausstiegen für die Beschäftigten</li> <li>• betriebliche Organisation und Durchführung des Arbeitsschutzes, z.B. mittels Arbeitsschutz-Managementssystemen</li> <li>• arbeitsplatzbezogene Grenzwerte z.B. für Gefahrstoffe oder Lärmbelastungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriffsdefinitionen zur Dienstleistung</li> <li>• Beratung/ Information des Kunden</li> <li>• Ausschreibung, Vertragsgestaltung</li> <li>• Leistungsbeschreibungen</li> <li>• Verbraucher- oder Umweltschutz</li> <li>• dienstleistungsbezogene Zuweisung von Verantwortlichkeiten zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber</li> <li>• Messverfahren</li> <li>• die Qualität der Dienstleistung prägende Aspekte wie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anweisungen z.B. zum Ablauf der Dienstleistung</li> <li>- Kriterien für die Personalauswahl, z.B. bzgl. der Qualifizierung</li> <li>- Ausstattung des Personals z.B. mit, z.B. für den Kundenkontakt, angemessener Dienstkleidung</li> <li>- technische Ausrüstungen, z.B. Gepäckdurchleuchtungsanlagen bei Sicherheitsdienstleistungen oder Tauchausrüstungen für die Kunden einer Tauchschule</li> </ul> </li> </ul>

Für **weitergehende Fragen** können Sie sich wenden an:

Angela Janowitz  
Kommission Arbeitsschutz und Normung (KAN)  
- Geschäftsstelle -  
Alte Heerstraße 111  
D-53757 Sankt Augustin  
Tel. +49 (0)2241-231-3453  
Fax. +49 (0)2241-231-3464  
E-Mail: [janowitz@kan.de](mailto:janowitz@kan.de)  
WWW: <http://www.kan.de>

**Weiterführende Internetadressen** finden Sie in Anlage 1.

**Weiterführende Internetadressen**

Vertiefende Hintergrundinformationen zu diesen KAN-Hinweisen	<a href="http://www.kan.de/pdf/basisdokumente/deu/Hintergrundinfos-Dienstleistungsnormung.pdf">http://www.kan.de/pdf/basisdokumente/deu/Hintergrundinfos-Dienstleistungsnormung.pdf</a>
WTO-GATS-Abkommen General Agreement on Trade in Services (GATS)	<a href="http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/serv_e.htm">http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/serv_e.htm</a>
Zusammenfassung eines Gutachtens für die KAN zu Normung und Dienstleistungen im WTO-GATS-Abkommen	<a href="http://www.kan.de/pdf/fb/deu/GATS-kurz.pdf">http://www.kan.de/pdf/fb/deu/GATS-kurz.pdf</a>
Richtlinienentwurf zu Dienstleistungen im Binnenmarkt	<a href="http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/com/2006/com2006_0160de01.pdf">http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/com/2006/com2006_0160de01.pdf</a>
Mandat M/340 der EU-Kommission an CEN im Bereich der Dienstleistungsnormung	<a href="http://europa.eu.int/comm/enterprise/standards_policy/services/m340en.pdf">http://europa.eu.int/comm/enterprise/standards_policy/services/m340en.pdf</a>
Endbericht zum Mandat M/340	<a href="http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/services/freport.pdf">http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/services/freport.pdf</a>
Mandat M/371 der EU-Kommission an CEN im Bereich der Dienstleistungsnormung	<a href="http://www.cenorm.org/CENORM/BusinessDomains/businessdomains/services/m371enadonis21854.pdf#search=%22M%20371%20Service%22">http://www.cenorm.org/CENORM/BusinessDomains/businessdomains/services/m371enadonis21854.pdf#search=%22M%20371%20Service%22</a>
Dienstleistungsnormung auf europäischer Ebene	<a href="http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/services/index.asp">http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/services/index.asp</a>
Workshop der EU-Kommission zu Normung und Dienstleistungen – März 2004	<a href="http://europa.eu.int/comm/enterprise/standards_policy/services/index.htm">http://europa.eu.int/comm/enterprise/standards_policy/services/index.htm</a>
Deutsches Projekt zu „Dienstleistungs-Standards in erfolgreichen Internationalisierungsstrategien“	<a href="http://www.standard-is.de">http://www.standard-is.de</a>
CEN/BT-Arbeitsgruppe 163 „Service standardisation“	<a href="http://www.cenorm.be/CENORM/BusinessDomains/businessdomains/services/horizontal+activities.asp">http://www.cenorm.be/CENORM/BusinessDomains/businessdomains/services/horizontal+activities.asp</a>
GDS – Gemeinsamer Deutscher Standpunkt zur Rolle der Normung im Bereich der auf Artikel 118a des EG-Vertrags gestützten Richtlinien	<a href="http://www.kan.de/content/pdf/dt/Basisdokumente/basis01d.PDF">http://www.kan.de/content/pdf/dt/Basisdokumente/basis01d.PDF</a>  <a href="http://www.kan.de/pdf/brief/deu/2004-1-gds-d.pdf">http://www.kan.de/pdf/brief/deu/2004-1-gds-d.pdf</a>