



**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN**

7. oktober 2014

Besvarelse af spørgsmål 414 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 16. september 2014 efter ønske fra Hans Christian Thoning (V).

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

Ministerens bedes oplyse, hvorledes arbejdet med den kommende kvalitetsstandard for turisme vil adskille sig fra arbejdet i Dansk Standards standardiseringsudvalg Service Excellence (S-497) og Turistinformation /Turistfører (S-337), der begge finansieres af aktørerne, som sidder i udvalgene.

Tlf. 33 92 33 50
Fax. 33 12 37 78
CVR-nr. 10092485
EAN nr. 5798000026001
evm@evm.dk
www.evm.dk

Svar:

Danmark har brug for et løft i sit kvalitets- og serviceniveau, hvis dansk turisme skal konkurrere internationalt og tiltrække flere turister til Danmark. Derfor blev regeringen med aftalen om vækstplan for dansk turisme enige med alle Folketingets partier, undtagen Liberal Alliance, om at der skal udvikles en standard for dansk kvalitetsturisme, som kan være med til at højne serviceniveauet i den danske turismebranche.

Med standarden for dansk kvalitetsturisme ønskes det, at styrke det samlede kvalitets- og serviceniveau i dansk turisme på tværs af alle turismeaktører, hvilket vil komme alle aktører til gode.

Da arbejdet med at facilitere udviklingen af standarden er placeret hos Dansk Standard har jeg bedt om bidrag til besvarelsen fra Dansk Standard, der oplyser, at:

”Standarden for dansk kvalitetsturisme skal ikke erstatte det eksisterende arbejde, der findes i Dansk Standards standardiseringsudvalg, og den vil heller ikke erstatte eksisterende ordninger på området. Standarden placeres under et selvstændigt projekt i Dansk Standard, hvor alle turismeinteressenter har fri adgang til at deltage, uanset om de er medlem af et standardiseringsudvalg eller ej.

Der spørges specifikt til standarden DS/S-497. I det standardiseringsarbejde for service er formålet i særlig grad, at opbygge en loyal kundebase

for virksomhederne og på sigt kunne blive certificeret for ekstraordinær god service.

Service Excellence er et begreb, der kan anvendes bredt inden for og på tværs af service- og salgsbranchen, herunder turistbranchen, men også for en lang række andre brancher som eksempelvis bank- og forsikringsbranchen.

Begrebet Service Excellence og indholdet af standarden vil indgå som inspiration til udviklingen af kvalitetsstandarden for turisme, og det vil blive vurderet, hvilket indhold af Service Excellence standarden, der med fordel kan anvendes i den kommende standard.

I forhold til arbejdet med standarden DS/S-337 kan det oplyses, at de danske medlemmer i DS/S-337 har besluttet at koncentrere deres arbejde om det europæiske standardiseringsarbejde i CEN/TC 329 Tourism Services samt ISO/TC 228 Tourism and related services, som hovedsageligt er målrettet turistinformationskontorer, såkaldt adventure turisme og miljøvenlige overnatningsfaciliteter.

Der vil i det kommende arbejde med en dansk standard for kvalitetsturisme blive inddraget erfaringerne fra dette arbejde og arbejdet med eksisterende CEN- og ISO-standarder.”