

DIN EN 15221-3

ICS 03.080.99; 91.140.01

**Facility Management –
Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management;
Deutsche Fassung EN 15221-3:2011**

Facility Management –
Part 3: Guidance on quality in Facility Management;
German version EN 15221-3:2011

Facilities Management –
Partie 3: Guide relatif à la qualité en Facilities Management;
Version allemande EN 15221-3:2011

Gesamtumfang 48 Seiten

Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik (NHRS) im DIN

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 15221-3:2011) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ (Sekretariat: NEN, Niederlande) erarbeitet.

Das zuständige deutsche Gremium ist der NA 041-04-02 AA „Facility Management (SpA CEN/TC 348)“ des Normenausschusses Heiz- und Raumluftechnik (NHRS) im DIN Deutsches Institut für Normung e.V.

Die Normenreihe DIN EN 15221, *Facility Management* besteht aus den folgenden Teilen:

- *Teil 1: Begriffe*
- *Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen*
- *Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management*
- *Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management*
- *Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse*
- *Teil 6: Flächenbemessung im Facility Management*
- *Teil 7: Leistungs-Benchmarking*

Deutsche Fassung

Facility Management - Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management

Facility Management - Part 3: Guidance on quality in
Facility Management

Facilities management - Partie 3: Guide relatif à la qualité
en Facilities Management

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 8. Juli 2011 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum des CEN-CENELEC oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel

Inhalt

Seite

Vorwort	4
Allgemeine Einleitung für die Europäischen Normen EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 und EN 15221-6	5
0 Einleitung zu Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management.....	6
1 Anwendungsbereich	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe und Abkürzungen.....	10
3.1 Begriffe	10
3.2 Abkürzungen	12
4 Grundlagen des Qualitätsmanagements.....	13
4.1 Bedeutung von Qualität im Facility Management	13
4.2 Kriterien, Hintergrund, Elemente von Qualität sowie deren Einflüsse	13
4.3 Arten von Merkmalen	14
4.3.1 Allgemeines	14
4.3.2 Objektive (harte) Merkmale	14
4.3.3 Subjektive (weiche) Merkmale	14
4.4 Von den Bedürfnissen zur Leistungserbringung	15
4.4.1 Erwartungen	15
4.4.2 In SL/SLA definierte Anforderungen.....	16
4.4.3 Leistungserbringung:.....	17
4.4.4 Wahrnehmung:.....	17
4.5 Qualitätsmanagement	18
4.5.1 Allgemeines	18
4.5.2 Bestehendes Qualitätsmanagementsystem (QMS) der Auftraggeber-Organisation.....	19
5 Qualitätsmanagementprozess.....	19
5.1 Allgemeine Einführung	19
5.1.1 Der Qualitätsmanagementprozess.....	19
5.1.2 Sicherstellen von Qualität während der Dauer der FM-Vereinbarung	20
5.2 Analyse von Bedürfnissen und Bedarf	21
5.3 Festlegung von Anforderungen	21
5.3.1 Ziele	21
5.3.2 Mögliche Techniken zur Bestimmung der Bedürfnisse der Auftraggeber-Organisation:	22
5.3.3 Anforderungen, die sich aus der Hauptaktivität ergeben	22
5.4 Ausarbeitung der Service Level	23
5.4.1 Allgemeines	23
5.4.2 Übertragen der Anforderungen in Facility-Produkte	23
5.4.3 Elemente eines Service Level.....	23
5.4.4 Grundsatz und Ansätze für die Definition von Service Level	24
5.4.5 Arten und Klassifizierung von Service Level.....	24
5.4.6 Lebenszyklus von Service Level.....	25
5.5 Entwicklung von Messmethoden (Hierarchie der Kennzahlen)	26
5.5.1 Zweck der Entwicklung von Messmethoden (strukturierte Kennzahlen)	26
5.5.2 Verschiedene Arten von Kennzahlen	26
5.5.3 Empfehlung für Messungen	28
5.6 Qualitätsaspekte beim Organisieren der Lieferung von Facility-Produkten	29
5.7 Qualitätsaspekte bei der Lieferung von Facility-Produkten.....	30
5.8 Messung und Berechnung.....	30
5.9 Analyse der Abweichungen	31

5.10	Maßnahmen aufgrund von Abweichungen	31
5.11	Kontroll- und Verbesserungszyklen	32
Anhang A (informativ) Lückenmodell		34
Anhang B (informativ) Zusätzliche Informationen und Empfehlungen für Messungen		37
B.1	Empfehlung für die Gestaltung eines Messsystems	37
B.2	Attribute von Kennzahlen	39
B.3	Kriterien für die Auswahl von Kennzahlen	39
B.4	Erforderliche Eigenschaften von Kennzahlen	40
B.5	Datenerfassungstechniken	41
B.6	Domänen und Kategorien von Kennzahlen	41
Literaturhinweise		46

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15221-3:2011) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis April 2012, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis April 2012 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN [und/oder CENELEC] sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Diese Europäische Norm ist Teil der Reihe EN 15221 „*Facility Management*“, welche aus den folgenden Teilen besteht:

Teil 1: Begriffe

Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen

Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management

Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management

Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse

Teil 6: Flächenbemessung im Facility Management

Teil 7: Leistungs-Benchmarking

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

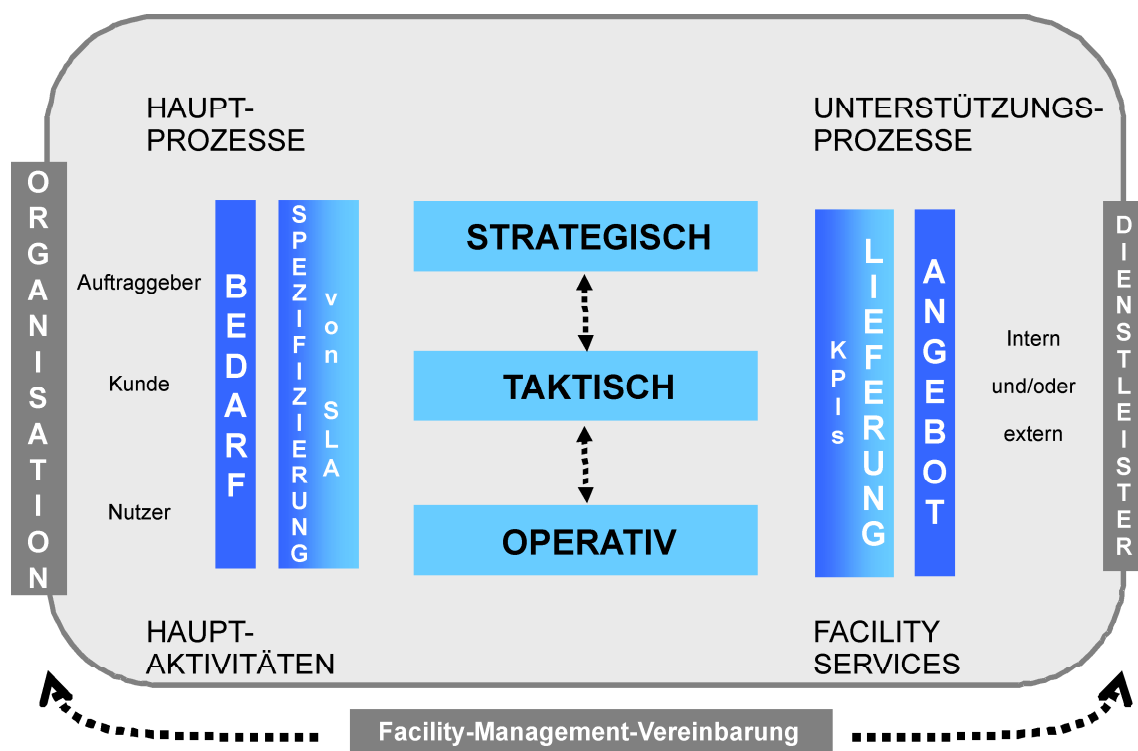
Allgemeine Einleitung für die Europäischen Normen EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 und EN 15221-6

2002 wurde die Initiative ergriffen, eine Europäische Norm für Benchmarking im Facility Management zu erarbeiten. Es wurde bald erkannt, dass zum Erreichen dieses Zieles Vornormen ausgearbeitet und veröffentlicht werden mussten. Das erste Ergebnis dieses Prozesses waren die Normen EN 15221-1:2006 und EN 15221-2:2006. Auf der Grundlage der Diskussionen bei der Entwicklung dieser beiden Normen wurde die Entscheidung getroffen, vier neue Europäische Normen zur Qualität, Taxonomie, Prozesse und Messung zu entwickeln.

Nach der Realisierung dieser sechs Normen war es möglich, eine Europäische Norm zum Benchmarking, prEN 15221-7, zu entwickeln.

Die Normen EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 und EN 15221-6 sind als eine Reihe von Prinzipien entwickelt, angenommen und vereinbart worden, denen zur Sicherstellung der Übereinstimmung der Facility-Management-Ansatz von EN 15221-1 zugrunde liegt. Diese sind in die Grundprinzipien eines prozessbasierten Managementsystems eingebunden, auf dem diese Normen basieren.

Das Facility Management-Modell von EN 15221-1 ist nachstehend dargestellt.



Modell EN 15221-1:2006

Diese Normen bauen ebenfalls auf weitgehend akzeptierten Managementprinzipien auf, besonders auf der Wertschöpfungskette (Porter, M. E., (1985), „Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance“, Free Press, New York) und Qualitätskontrolle (PDCA (Plan, Do, Check, Act) Deming, W. E., (1986), „Out of the Crisis“, MIT, Cambridge). Verweisung auf ISO 10014:2006, Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits.

Die Grundsätze des Deming-Zyklus (PDCA) unterstützen jede dieser Normen, sie gelten jedoch in jeder für einen anderen Umfang und eine andere Tiefe. Tatsächlich sind sie andere Arten der PDCA-Zyklen, abhängig vom Begriff (z. B. langfristig, kurzfristig).

Diese Normen richten sich nach der EN ISO 9000-Normenfamilie für Qualitätsmanagement-Systeme aus und bieten spezifische Führung zu den Konzepten und zur Anwendung eines prozessbasierten Ansatzes für Managementsysteme für den Bereich des Facility Management.

Der Begriff „Facility Services“ wird in den Normen als eine allgemeine Beschreibung verwendet. Der Begriff „Standardisierte-Facility-Produkte“ bezieht sich auf die in EN 15221-4, *Facility Management — Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management*, festgelegten und beschriebenen „Standardisierten-Facility-Services“.

Wenn die Länder es als wichtig für eine gute Akzeptanz und für die Anwendung dieser Normen im eigenen Land betrachten, können sie entscheiden, ob sie den Begriff „Produkt“ durch „Service“ ersetzen.

Ziel dieser Normen ist den FM Organisationen Leitlinien anzubieten, mit denen sie ihre FM Prozesse entwickeln und verbessern können, um so die Hauptaktivität zu unterstützen. Das wird die organisatorische Entwicklung, die Innovation und die Verbesserung unterstützen und eine Grundlage für die weitere professionelle Entwicklung des FM und dessen Weiterentwicklung in Europa bilden. Zur Unterstützung der Organisationen sind deshalb in der Norm allgemeine Beispiele angegeben.

Diese Normen legen den Grundstein für die Arbeit, die weiterhin für die Entwicklung des Facility Management getan werden muss, z. B. für die Benchmarking-Norm prEN 15221-7.

0 Einleitung zu Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management

0.1 Allgemeines

Ein wirksames Facility Management bedeutet für eine Organisation und für alle mit ihr verbundenen Akteure einen Mehrwert. Ziel dieser Europäischen Norm ist die Bereitstellung eines Leitfadens zur Erreichung, Verbesserung und Messung der Qualität im Facility Management.

Diese Europäische Norm richtet sich in erster Linie an Organisationen, die Verfahren zur Qualitätsverbesserung zusammen mit Definitionen des Leistungsniveaus (Service Level-Definitionen) und die Anwendung von Qualitätsmessmethoden nutzen. Darüber hinaus wird sich der Bedarf an dieser Art von FM-spezifischem Qualitätsmanagement mit fortschreitender technischer Entwicklung und den erhöhten Anforderungen von Organisationen sowie einer Fortentwicklung der Wirtschaftssysteme erhöhen.

Diese Norm ist für die Management-Ebene, Berater und Praktiker auf Auftraggeber- und Dienstleisterseite vorgesehen.

Diese Norm beruht auf:

- den bestehenden FM-Normen EN 15221-1 und EN 15221-2, die Facility Management und Facility-Management-Vereinbarungen definieren;
- den Normen der Reihe EN ISO 9000 zum Qualitätsmanagement.

Zweck dieser Norm ist die Bereitstellung von Leitlinien zu folgenden Aspekten:

- Verdeutlichung und Verständnis qualitätsbezogener Aspekte;
- Definition von Qualitätskriterien und -kennzahlen;

- genaue Erläuterung und Durchführung der Messungen („harte“ und „weiche“ Fakten) der FM-Leistung und -Qualität;
- Beschreibung „weicher“ Faktoren;
- Klärung von Erwartung und Wahrnehmung;
- Unterstützung bei der Entwicklung von Messmethoden und Auswahl von Kennzahlen;
- Gewinnung von Informationen und Kenntnissen zu Messmethoden und Service Level;
- Messung der Effizienz von FM-Prozessen und der Wirksamkeit ihrer Ergebnisse;
- Verbesserung der Prozesse zur Erreichung von Qualität auf strategischer, taktischer und operativer Ebene;
- Verbesserung der Qualitätsmanagementprozesse und Sicherstellung von deren fortlaufender Verbesserung;
- Verbesserung der Kommunikation zwischen den Akteuren;
- Verbesserung der Wirksamkeit der FM-Prozesse;
- sonstige Aspekte im Zusammenhang mit Qualität im Facility Management.

Das Verständnis und die Anwendung dieser Norm unterstützen die Festlegung von Messmethoden, mit denen sich die Qualität des Facility Managements und der FM-Dienstleistungen sowie der Mehrwert für die Hauptaktivitäten mit folgenden Zielen messen und bewerten lassen:

- Erleichterung des Managements der Hauptaktivitäten;
- Steigerung der Produktivität (Effizienz, Wirksamkeit);
- Erreichung finanzieller Zielvorgaben;
- Verbesserung der Wahrnehmung durch den Auftraggeber;
- Ermöglichung von sozialer Unternehmensverantwortung/Nachhaltigkeit;
- Messung der Übereinstimmung der Bedürfnisse/des Bedarfs der Kunden, Auftraggeber und Nutzer mit der erbrachten Dienstleistungen.

0.2 Begriffe Produkt und Dienstleistung — allgemein und im Zusammenhang mit Facility Management

In dieser Norm werden die Begriffe Produkt, Dienstleistung, Facility-Produkt und Facility Service verwendet; ihre Beziehung untereinander bedarf einer Erläuterung:

„Produkt“ wird im allgemeinen Qualitätsmanagementkontext nach EN ISO 9000 im Sinne von Hardware, Software, Dienstleistungen verwendet. Diese Verwendung sollte dazu beitragen, die Verbindung zu etablierten bestehenden Prinzipien und Verfahren des Qualitätsmanagements im Kontext von EN ISO 9000 herzustellen.

„Dienstleistung“ als Teil der Definition von „Produkt“ wird im allgemeinen Qualitätsmanagementkontext als ein zeitlich vergängliches, immaterielles Erleben verwendet, das einem als Mitproduzent agierenden Kunden geboten wird.

„Facility Services“ sind in EN 15221-1:2006 definiert und bezeichnen die Dienstleistungen zur Unterstützung der Hauptaktivitäten einer Organisation, die von einem internen oder externen Dienstleister erbracht werden. Facility Services sind Dienstleistungen, die in den Bereichen „Fläche und Infrastruktur“ und „Mensch und Organisation“ erbracht werden.

Nach dem bestehenden FM-Modell der Norm EN 15221-1 werden Facility Services nur auf operativer Ebene genutzt. Die Begriffe „Facility Services“ und „klassifizierte Facility-Produkte“ werden nicht auf taktischer und strategischer Ebene verwendet.

„Facility-Produkt“ ist Teil einer definierten Menge von hierarchisch gegliederten klassifizierten Facility Services – wobei nur der Begriff „(klassifizierte) Facility-Produkte“ ausschließlich in diesem Kontext verwendet wird.

In EN 15221-4 und EN 15221-5 wurden Facility Services klassifiziert. Diese „klassifizierten Facility Services“ werden als „(klassifizierte) Facility-Produkte“ oder kurz als „Facility-Produkte“ bezeichnet. Die Verweisung auf den Begriff Facility-Produkt oder dessen Verwendung erfolgt unter Bezugnahme auf EN 15221-4.

Die Einteilung (Klassifizierung) von „Facility Services“ in „(klassifizierte) Facility-Produkte“ ist in 5.4.2 beschrieben. Im Anschluss an diese Abschnitte werden in dieser Norm die Begriffe „Facility Services“ und „(klassifizierte) Facility-Produkte“ verwendet.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm stellt einen Leitfaden zur Messung, Erreichung und Verbesserung der Qualität im Facility Management bereit. Sie enthält ergänzende Leitlinien zu EN ISO 9000, EN ISO 9001 und EN 15221-2 im Rahmen von EN 15221-1. Die Norm bietet eine Verknüpfung zu Managementverfahren und Managementtheorien.

Diese Europäische Norm ist anwendbar auf:

- Facility Management in öffentlichen und privaten Organisationen;
- Beziehungen zwischen Auftraggeber-Organisation und Dienstleister;
- den vollen Umfang von Facility-Produkten bzw. Facility Services;
- beide Arten von Dienstleistern im Facility Management (intern und extern);
- alle Arten von Arbeitsumgebungen (z. B. Industrie, Handel, Verwaltung, Militär, Gesundheitswesen usw.).

Diese Europäische Norm ist anwendbar auf Geschäftsdienstleistungen (nicht verbraucherorientiert).

Folgendes leistet diese Norm nicht:

- sie ersetzt nicht die Qualitätsmanagementsysteme der Auftraggeber-Organisation;
- sie bietet keine Standardvorlagen für
 - Leistungs- und Qualitätsmanagementsysteme (Bereitstellung eines Qualitätsmanagementsystems);
 - die Definition von Anforderungen;
 - ein Messwerkzeug;
 - Service Level;
- sie gilt nicht für die Zertifizierung des Qualitätssystems des Facility Managements (behandelt in EN ISO 9001).

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

EN 15221-1:2006, *Facility Management — Teil 1: Begriffe*

EN 15221-2:2006, *Facility Management — Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen*

EN 15221-4, *Facility Management — Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management*

3 Begriffe und Abkürzungen

3.1 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

3.1.1

Qualität

Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt

[EN ISO 9000:2005]

3.1.2

Anforderung

Bedürfnis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

[EN ISO 9000:2005]

3.1.3

Merkmal

kennzeichnende Eigenschaft

- physikalische, z. B. mechanische, elektrische, chemische oder biologische Merkmale;
- sensorische, z. B. bezüglich Geruch, Berührung, Geschmack, Sehvermögen, Gehör;
- verhaltensbezogene, z. B. Anständigkeit, Ehrlichkeit, Wahrheitsliebe;
- zeitbezogene, z. B. Pünktlichkeit, Verlässlichkeit, Verfügbarkeit;
- ergonomische, z. B. physiologische oder auf Sicherheit für den Menschen bezogene Merkmale;
- funktionale, z. B. Spitzengeschwindigkeit eines Flugzeuges

[EN ISO 9000:2005]

3.1.4

Produkt

Ergebnis eines Prozesses

Produktkategorien sind:

- Dienstleistungen (z. B. Transport);
- Software (z. B. Rechnerprogramm, Wörterbuch);
- Hardware (z. B. mechanisches Motorteil)

[EN ISO 9000:2005]

3.1.5

Dienstleistung

zeitlich vergängliches, immaterielles Erleben, das einem als Mitproduzent agierenden Kunden geboten wird

3.1.6

Facility Services

Dienstleistungen zur Unterstützung der Hauptaktivitäten einer Organisation, die von einem internen oder externen Dienstleister erbracht werden

ANMERKUNG Facility Services sind Dienstleistungen, die in den Bereichen „Fläche und Infrastruktur“ und „Mensch und Organisation“ erbracht werden.

[EN 15221-1:2006]

3.1.7

Facility-Produkt

Teil einer definierten Menge hierarchisch organisierter (klassifizierter) und genormter Facility Services

ANMERKUNG Der Begriff Produkt wird nach EN ISO 9000 verwendet und bedeutet das Ergebnis eines (Facility)-Prozesses, bei dem es sich um ein einzelnes Material oder ein Materialpaket (Hardware) oder um immaterielle Bereitstellungen (Software), Lieferungen oder Dienstleistungen handelt, die die Hauptaktivität der Organisation und ihre Eigenschaften unterstützen

[EN 15221-1:2006]

3.1.8

Prozess

Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt

[EN ISO 9000:2005]

3.1.9

System

Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Elementen

[EN ISO 9000:2005]

3.1.10

Anspruchsklasse

Kategorie oder Rang, die oder der den verschiedenen Qualitätsanforderungen an Produkte, Prozesse oder Systeme mit demselben funktionellen Gebrauch zugeordnet ist

[EN ISO 9000:2005]

3.1.11

Service Level

Leistungsniveau

vollständige Beschreibung der Anforderungen eines Produktes, Prozesses oder Systems mit den entsprechenden Merkmalen

ANMERKUNG Die im Service Level beschriebene Menge von Merkmalen kann innerhalb von Grenzen abgestuft werden, die für die Messung und Analyse geeignet sind.

3.1.12

Kennzahl

gemessenes oder berechnetes Merkmal (oder Menge von Merkmalen) eines Produktes nach einer entsprechenden Formel, das den Status oder das Niveau der Leistung zu einem definierten Zeitpunkt bewertet

3.1.13

Key Performance Indicator (KPI)

Schlüssel-Leistungskennzahl

Größe, welche wesentliche Informationen zur Leistung der erbrachten Facility Services ausdrückt

[EN 15221-1:2006]

3.1.14

Auftraggeber-KPI

Kennzahl, die wesentliche Informationen zur Leistung der Auftraggeber-Organisation ausdrückt

ANMERKUNG Die Auftraggeber-KPI sind von der Auftraggeber-Organisation auf der Grundlage ihrer strategischen Ziele für die Entwicklung der Hauptaktivitäten zu vergeben.

3.1.15

FM-Kennzahl

Kennzahl, die die Qualität von Facility-Produkten ausdrückt

ANMERKUNG FM-Kennzahlen werden auf unterschiedlichen Ebenen angewendet (z. B. auf strategischer, taktischer oder operativer Ebene); siehe Bild 6.

3.1.16

FM-KPI

FM-Kennzahl, die die Hauptaktivitäten der Organisation beeinflusst, indem sie Informationen für die Auftraggeber-KPI liefert

ANMERKUNG FM-Kennzahl, die mit den Zielen der Auftraggeber-Organisation und dem damit verbundenen Facility-Produkt verknüpft ist und sich direkt auf die Hauptaktivitäten auswirkt.

3.1.17

FM-Top-Kennzahl

Kennzahl, die für die FM-Aktivitäten wichtig ist, jedoch keine FM-KPI darstellt

ANMERKUNG Nicht direkt mit dem Ziel der Auftraggeber-Organisation verknüpft.

3.1.18

Nachhaltigkeit

Fähigkeit eines Systems, für gegenwärtige und zukünftige Generationen erhaltbar zu sein

ANMERKUNG In diesem Kontext umfasst „System“ umweltbezogene, soziale und ökonomische Aspekte.

[EN 15643-2:2011]

3.2 Abkürzungen

FM Facility Management

SL Service Level

SLA Leistungsvereinbarung (en: Service Level Agreement)

KPI Key Performance Indicator

PDCA Planen, Durchführen, Prüfen, Handeln (en: Plan, Do, Check, Act)

QM Qualitätsmanagement

QMS Qualitätsmanagementsystem (en: Quality Management System)

4 Grundlagen des Qualitätsmanagements

4.1 Bedeutung von Qualität im Facility Management

Für die Auftraggeber-Organisation ist die Qualität der erbrachten Dienstleistungen von grundlegender Bedeutung, da die Qualität der Unterstützungsprozesse die Hauptaktivitäten und die Organisationsziele des Auftraggebers erheblich beeinflussen kann.

Folglich sollte der Auftraggeber über alle notwendigen Mittel verfügen (Kenntnisse, Prozesse, Werkzeuge usw.), um die Qualität der Dienstleistungen zu definieren und um sicherzustellen, dass die erbrachte Qualität die Anforderungen erfüllt, den Bedarf deckt und den Bedürfnissen innerhalb der Auftraggeber-Organisation entspricht.

Um dieses Ziel zu erreichen, sollte der Auftraggeber auch über die Mittel verfügen:

- die Qualität der Dienstleistungen zu erhalten;
- die Qualität der erbrachten Dienstleistungen (Ergebnisse) dauerhaft zu überwachen.

Der Auftraggeber sollte Folgendes definieren:

- die benötigten Dienstleistungen, bevorzugt in Form klassifizierter Facility-Produkte;
- die zu erfüllenden Service Level;
- die Kennzahlen und Prozesse zur Messung der Qualität;
- die Maßnahmen im Fall von Qualitätsabweichungen.

Die Herausforderungen bestehen in:

- der Bestimmung des „richtigen“ Qualitätsniveaus im Service Level/in der SLA und
- der anschließenden Bereitstellung dieses Niveaus im Rahmen des Prozesses der Leistungserbringung.

4.2 Kriterien, Hintergrund, Elemente von Qualität sowie deren Einflüsse

Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen erfüllt. Im FM-Kontext müssen Anforderungen für die Auftraggeber-Organisation, einschließlich Auftraggeber, Kunde, Nutzer und Gesellschaft, erfüllt werden.

Während des Definierens der Merkmale des Produktes, die im SL/in der SLA definiert sind, müssen folgende Aspekte für eine Organisation gründlich durchdacht werden:

- die **Bedürfnisse** (z. B. Auskommen, Schutz, Gewogenheit, Verständnis, Beteiligung, Freizeit, Kreativität, Identität, Freiheit usw.), die physiologische oder psychologische Voraussetzung für das Wohlbefinden sind;
- die **Erwartung** oder Überzeugung (Projektion in die Zukunft), die sich präzise, explizit, unscharf oder implizit ausdrücken kann;
- die **Wahrnehmung** (Prozess von Interpretation und Organisation der Reize der sensorischen Rezeptoren, um ein Erleben zu erzeugen) im Kontext von Gesellschaft, Kultur, Tradition usw. Die Wahrnehmung der Qualität wird stark durch die Bedürfnisse, Erwartungen und Zwänge des Produktempfängers zum Zeitpunkt der Lieferung beeinflusst;
- durch den Auftraggeber, den Kunden und den Nutzer **wahrgenommener Wert** als Verhältnis von Zufriedenheit und/oder Erleben zur Wahrnehmung der Angemessenheit des Preises;
- die verschiedenen **Zwänge** (z. B. finanziell, ressourcenbezogen, rechtlich usw.), die zur Auswahl, Filterung, Priorisierung innerhalb der Auftraggeber-Organisation und dem entsprechenden Markt führen.