

DIN EN ISO 41001

ICS 03.080.10; 03.100.70

**Facility Management –
Managementsysteme –
Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung (ISO 41001:2018);
Deutsche Fassung EN ISO 41001:2018**

Facility management –
Management systems –
Requirements with guidance for use (ISO 41001:2018);
German version EN ISO 41001:2018

Facility management –
Systèmes de management –
Exigences avec directives d'utilisation (ISO 41001:2018);
Version allemande EN ISO 41001:2018

Gesamtumfang 68 Seiten

DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik sowie deren Sicherheit (NHRS)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 41001:2018) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 041-04-02 AA „Facility Management (SpA CEN/TC 348 und ISO/TC 267)“ im DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumlufttechnik sowie deren Sicherheit (NHRS).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 9001	siehe DIN EN ISO 9001
ISO 14001	siehe DIN EN ISO 14001
ISO 16739	siehe DIN EN ISO 16739
ISO 19011	siehe DIN EN ISO 19011
ISO 22301	siehe DIN EN ISO 22301
ISO 26000	siehe DIN ISO 26000
ISO 31000	siehe DIN ISO 31000*
ISO 41011	siehe DIN EN ISO 41011*
ISO 41012	siehe DIN EN ISO 41012*
ISO 45001	siehe DIN ISO 45001
ISO 50001	siehe DIN EN ISO 50001
ISO 55001	siehe DIN ISO 55001
ISO/IEC 27001	siehe DIN EN ISO/IEC 27001

* Zur Zeit Entwurf.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO/IEC 27001, *Informationstechnik — Sicherheitsverfahren — Informationssicherheitsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 14001, *Umweltmanagementsysteme — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*

DIN EN ISO 16739, *Industry Foundation Classes (IFC) für den Datenaustausch in der Bauindustrie und im Anlagenmanagement*

DIN EN ISO 19011, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen*

DIN EN ISO 22301, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens — Business Continuity Management System — Anforderungen*

DIN EN ISO 41011, *Facility Management — Begriffe**

DIN EN ISO 41012, *Facility Management — Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen**

DIN EN ISO 50001, *Energiemanagementsysteme — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*

DIN ISO 26000, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung*

DIN ISO 31000, *Risikomanagement — Leitlinien**

DIN ISO 45001, *Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*

DIN ISO 55001, *Asset-Management — Managementsysteme — Anforderungen*

— Leerseite —

Deutsche Fassung

Facility Management —
Managementsysteme —
Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung
(ISO 41001:2018)

Facility management —
Management systems —
Requirements with guidance for use
(ISO 41001:2018)

Facility management —
Systèmes de management —
Exigences avec directives d'utilisation
(ISO 41001:2018)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 2. April 2018 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 CEN-CENELEC-Management-Zentrum 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, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



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

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	10
2 Normative Verweisungen	10
3 Begriffe	10
4 Kontext der Organisation	14
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	14
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	14
4.3 Bestimmen des Anwendungsbereichs des FM-Systems	14
4.4 FM-System	14
5 Führung	15
5.1 Führung und Verpflichtung	15
5.2 Politik	15
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	16
6 Planung	17
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	17
6.2 FM-Ziele und Planung zu deren Erreichung	17
7 Unterstützung	18
7.1 Ressourcen	18
7.2 Kompetenz	18
7.3 Bewusstsein	19
7.4 Kommunikation	19
7.5 Dokumentierte Information	19
7.5.1 Allgemeines	19
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren von Informationen	20
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information	20
7.5.4 Anforderungen an FM-Informationen und Daten	21
7.6 Wissen der Organisation	21
8 Betrieb	22
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung	22
8.2 Koordinierung mit interessierten Parteien	22
8.3 Integration von Dienstleistungen	22
9 Bewertung der Leistung	22
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	22
9.2 Internes Audit	23
9.3 Managementbewertung	24
10 Verbesserung	25
10.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	25
10.2 Fortlaufende Verbesserung	25
10.3 Vorbeugungsmaßnahmen	26
Anhang A (informativ) Leitfaden zur Anwendung dieses Dokuments	27

A.1	Anwendungsbereich.....	27
A.2	Normative Verweisungen.....	27
A.3	Begriffe.....	27
A.4	Kontext der Organisation.....	27
A.4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes.....	27
A.4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	29
A.4.3	Bestimmen des Anwendungsbereichs des FM-Systems.....	30
A.4.4	FM-System.....	31
A.5	Führung.....	32
A.5.1	Führung und Verpflichtung	32
A.5.2	Politik.....	33
A.5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation.....	33
A.6	Planung	34
A.6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen.....	34
A.6.2	FM-Ziele und Planung zu deren Erreichung	36
A.7	Unterstützung.....	38
A.7.1	Ressourcen.....	38
A.7.2	Kompetenz.....	40
A.7.3	Bewusstsein.....	42
A.7.4	Kommunikation.....	42
A.7.5	Dokumentierte Information.....	44
A.7.6	Wissen	48
A.8	Betrieb.....	48
A.8.1	Betriebliche Planung und Steuerungsplanung.....	48
A.8.2	Koordinierung mit interessierten Parteien	52
A.8.3	Integration von Dienstleistungen.....	53
A.9	Bewertung der Leistung.....	54
A.9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	54
A.9.2	Internes Audit.....	57
A.9.3	Managementbewertung.....	58
A.10	Verbesserung.....	60
A.10.1	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	60
A.10.2	Fortlaufende Verbesserung.....	62
A.10.3	Vorbeugungsmaßnahmen.....	63
	Literaturhinweise.....	64

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 41001:2018) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis November 2018, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis November 2018 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können, ohne dass diese vorstehend identifiziert wurden. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

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

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 41001:2018 wurde von CEN als EN ISO 41001:2018 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267, *Facility management*, erarbeitet.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Das Facility Management (FM) umfasst viele Fachgebiete, um einen Einfluss auf die Effizienz und Produktivität des Wirtschaftens von Gesellschaften, Gemeinschaften und Organisationen auszuüben sowie auf die Art, wie Einzelpersonen mit der bebauten Umgebung interagieren. FM beeinflusst durch die Dienstleistungen, die es steuert und erbringt, die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Lebensqualität eines großen Teils der Weltbevölkerung und der Gesellschaften weltweit.

Obwohl das FM eine derart breite Wirkung hat, erfahren dessen Grundsätze und Praktiken im globalen Maßstab nur mangelnde Beachtung. Dieses Dokument bietet die Grundlage für eine gemeinsame Interpretation und ein gemeinsames Verständnis von Facility Management und der Art und Weise, in der es für Organisationen aller Art von Nutzen sein kann.

Die Entwicklung des Markts für FM-Dienstleistungen würde durch das Vorliegen einer gemeinsamen globalen Struktur und unterstützenden Norm gestärkt werden. Die Branche profitiert von einer gemeinsamen Grundlage, anhand derer FM beurteilt und gemessen werden kann. Das ist der Hauptauslöser und Hauptzweck dieses Dokumentes.

Im globalen Wettbewerb müssen FM-Organisationen und -Anbieter untereinander und mit interessierten Parteien unter Verwendung gemeinschaftlicher Grundsätze, Konzepte und Begriffe kommunizieren, einschließlich der Beurteilung und Messung der Leistung. Dieses Dokument soll den Wartungsstandard heben und die Qualitätsniveaus verbessern und dadurch die organisatorische Reife und den Wettbewerb bei der Erbringung von FM anregen.

Die Vorteile einer integrierten Systemnorm für das Facility Management umfassen:

- verbesserte Produktivität, Sicherheit, Gesundheits- und Arbeitsschutz sowie Wohlbefinden der Belegschaft;
- verbesserte Kommunikation von Anforderungen und Verfahrensweisen zwischen Organisationen des öffentlichen und privaten Sektors sowie untereinander;
- verbesserte Effizienz und Wirksamkeit, wodurch Kostenvorteile für Organisationen verbessert werden;
- verbesserte Einheitlichkeit der Dienstleistungen;
- die Bereitstellung einer gemeinsamen Plattform für alle Arten von Organisationen.

Dieses Dokument gilt für jede Organisation, die danach strebt:

- ein integriertes FM-System aufzubauen, zu verwirklichen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern;
- sich der Konformität mit ihrer erklärten Managementpolitik zu versichern;
- die Konformität mit diesem Dokument nachzuweisen, indem sie:
 - eine Selbsterklärung und Selbstdeklaration abgibt;
 - die Bestätigung ihrer Konformität durch Parteien anstrebt, die ein Interesse an der Organisation haben;

- die Bestätigung ihrer Selbstdeklaration durch eine außerhalb der Organisation stehende Partei anstrebt;
- die Zertifizierung/Registrierung ihres FM-Systems durch eine akkreditierte Drittpartei-Zertifizierungsstelle anstrebt.

0.2 Prozessorientierter Ansatz

Dieses Dokument wendet den von der ISO zur besseren Angleichung ihrer Internationalen Normen für Managementsysteme erarbeiteten Rahmen an.

Entwicklung und Verwirklichung einer Managementsystemnorm sowie der Verbesserung ihrer Wirksamkeit, um die Zufriedenheit von Kunden zu steigern, indem deren Anforderungen erfüllt werden.

Damit eine Organisation wirksam funktioniert, muss sie zahlreiche miteinander zusammenhängende Tätigkeiten bestimmen und steuern. Eine Tätigkeit oder eine Reihe von Tätigkeiten, die Ressourcen verwendet und gesteuert wird, um die Umwandlung von Eingaben in Ergebnisse zu ermöglichen, kann als ein Prozess betrachtet werden. Im Allgemeinen bildet das Ergebnis des einen Prozesses direkt die Eingabe für den nächsten Prozess.

Die Anwendung eines Systems von Prozessen innerhalb einer Organisation, gemeinsam mit der Identifizierung, den Interaktionen dieser Prozesse sowie deren Führung und Steuerung zur Erzeugung des geforderten Ergebnisses, kann als „Prozessansatz“ bezeichnet werden.

Ein Vorteil des Prozessansatzes ist die fortlaufende Kontrolle, die er über die Verknüpfung zwischen den einzelnen Prozessen in dem System von Prozessen sowie über deren Kombination und Interaktion bietet.

Bei Anwendung in einem FM-System betont ein derartiger Ansatz die Wichtigkeit:

- a) die Anforderungen der Nachfrageorganisation durch integrierte Planungsprozesse zu verstehen und zu erfüllen;

ANMERKUNG Eine Nachfrageorganisation ist eine Entität, die einen Bedarf hat und über die Autorität verfügt, zur Erfüllung ihrer Anforderungen Kosten zu übernehmen. Üblicherweise ist sie ein bevollmächtigter Vertreter in einer Funktionseinheit der Organisation.

- b) des Verhältnisses zwischen dem integrierten Planungsprozess und Abschnitt 4 bis Abschnitt 10 des FM-Systems;
- c) der Dokumentation in Zusammenhang mit den Anforderungen des FM-Systems und dem Gegenstand von Zertifizierungsbeurteilungen;
- d) des sämtlichen, vorstehend Genannten, im Kontext der Managementebenen;
- e) der fortlaufenden Verbesserung von Prozessen auf Grundlage objektiver Messungen.

Zur Vorbetrachtung des FM-Systems beginnen die Hauptprozesse mit dem Verständnis und der Festlegung der folgenden Kriterien in einer Nachfrageorganisation.

- **Kontext der Organisation:** Verstehen und Bestimmen des geeigneten FM-Systems (siehe Abschnitt 4).
- **Führung:** Verstehen der Rollen, Verantwortlichkeiten, Politiken und Befugnisse der Organisation (siehe Abschnitt 5).
- **Planung:** Verstehen der Risiken, strategischen Ziele und gegenwärtigen Politiken (siehe Abschnitt 6).

- **Unterstützung:** Verständnis der verfügbaren im Unterschied zu den erforderlichen Ressourcen in Form von finanziellen, personellen und technischen Ressourcen (siehe Abschnitt 7).
- **Betrieb:** Erbringung integrierter FM-Dienstleistungen (siehe Abschnitt 8).
- **Leistungsbewertung:** Benchmarking-Normen, Überwachung und Erfüllen von Zielerfordernissen (siehe Abschnitt 9).
- **Verbesserung:** Überprüfen von Benchmark-Normen, Feststellen und Umsetzen von Initiativen zur Prozessverbesserung (siehe Abschnitt 10).

In diesem gesamten Dokument wird auf die Nachfrageorganisation und die Organisation verwiesen. Diese Unterscheidung ist der unterschiedlichen Art und Weise geschuldet, in der FM-Dienstleistungen erbracht werden dürfen, wie durch interne Personalausstattung in der Nachfrageorganisation, externe Dienstleistungserbringer oder eine Kombination von beiden. Die Anforderungen dieses Dokumentes gelten für die FM-Organisation. Wie in Bild 1 dargestellt, müssen jedoch die FM-Organisation und die Nachfrageorganisation zusammenarbeiten, um zur Erfüllung der Hauptgeschäftsstrategie den Bedarf deutlich festzulegen und um FM-Politiken und Verfahrensweisen zu entwickeln, die die Kerngeschäftstätigkeiten der Nachfrageorganisation ermöglichen. Die „Organisation“ (und „oberste Leitung“) bezieht sich durchgehend auf die FM-Organisation, es sei denn, sie wird anderenfalls als die „Nachfrageorganisation“ bezeichnet.

Zusätzlich können die Abschnitte dieses Dokumentes durch das Verfahren für den Prozessansatz, das als Planen-Durchführen-Prüfen-Handeln-Modell (en: Plan-Do-Check-Act, PDCA) bekannt ist, wie in Bild 1 dargestellt, berücksichtigt werden. PDCA kann wie folgt kurz beschrieben werden:

Planen: Festlegen von Zielen und Prozessen, die zum Erzielen von Ergebnissen in Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen und den Politiken der Organisation notwendig sind.

Durchführen: Umsetzen der Prozesse.

Prüfen: Überwachen und Messen von Prozessen und Produkt im Hinblick auf Politiken, Ziele und Anforderungen an das Produkt sowie Berichterstattung der Ergebnisse.

Handeln: Ergreifen von Maßnahmen zur fortlaufenden Verbesserung der Prozessleistung.

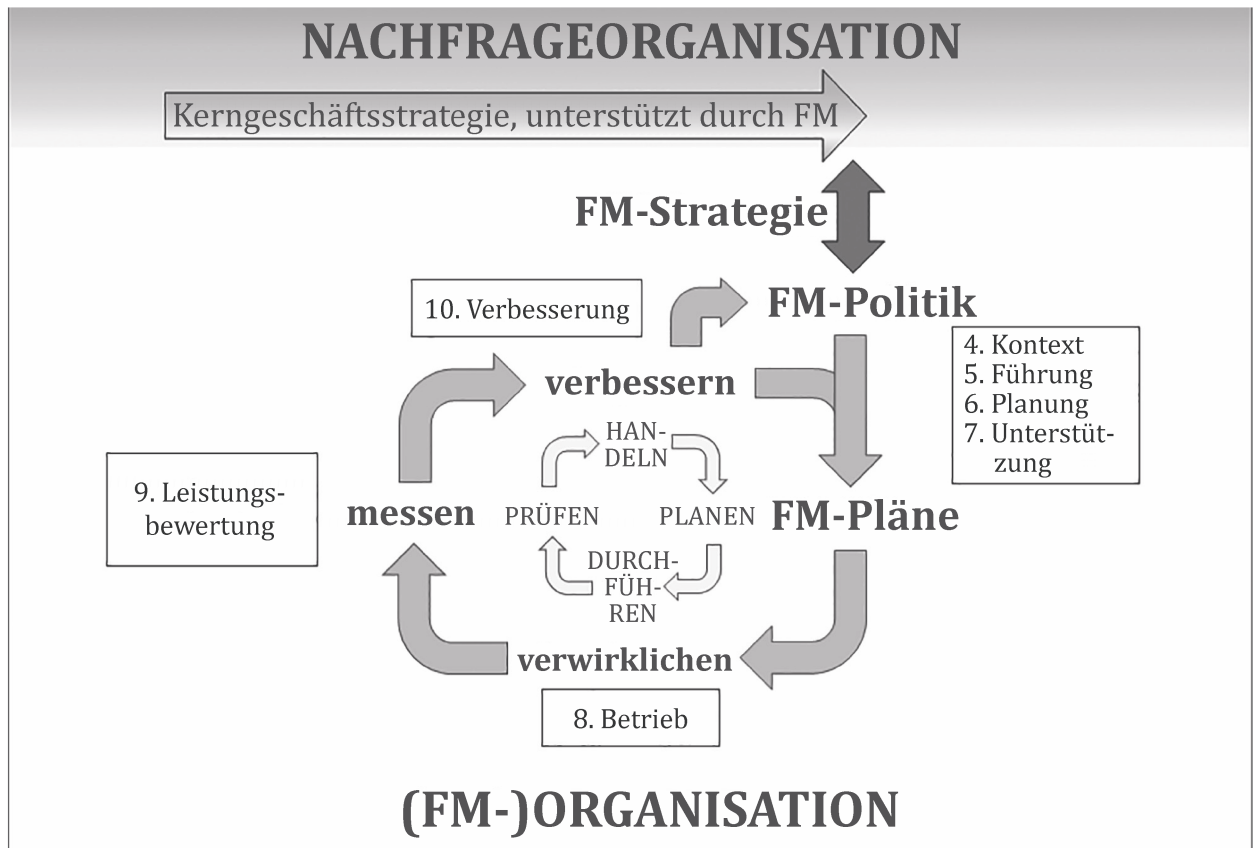


Bild 1 — Methodik des Prozessansatzes beim Facility Management

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen an ein FM-System fest, wenn eine Organisation:

- a) die wirksame und effiziente Erbringung von FM nachweisen muss, das die Ziele der Nachfrageorganisation unterstützt;
- b) danach strebt, die Erfordernisse interessierter Parteien und geltende Anforderungen konsistent zu erfüllen;
- c) danach strebt, im weltweiten Wettbewerb nachhaltig zu sein.

Die Anforderungen in diesem Dokument sind nicht sektorspezifisch und sollen für alle Organisationen oder Teile davon, ob öffentlich oder privat, und unabhängig von der Art, Größe und Beschaffenheit der Organisation oder ihres Standorts gelten.

Anhang A enthält auch einen zusätzlichen Leitfaden für die Anwendung dieses Dokumentes.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. 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).

ISO 41011, *Facility management — Vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 41011 und die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: unter <http://www.iso.org/obp>

ANMERKUNG 1 Für die Zwecke dieses Dokuments wird der Begriff „FM-System“ verwendet, um ein System für das Facility-Management zu bezeichnen.

ANMERKUNG 2 Für die Zwecke dieses Dokuments bezeichnen die Begriffe „Organisation“ und „oberste Leitung“, sofern nicht anders angegeben, die FM-Organisation oder die oberste Leitung des FM.

3.1 Organisation
Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre *Ziele* (3.8) zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff „Organisation“ umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Wohltätigkeitsorganisation, Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

Anmerkung 2 zum Begriff: Für die Zwecke dieses Dokuments bezieht sich der Begriff „Organisation“, sofern nicht anders angegeben, auf die FM-Organisation.

3.2

interessierte Partei **Anspruchsgruppe** **Stakeholder**

Person oder *Organisation* (3.1), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

3.3

Anforderung

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

Anmerkung 1 zum Begriff: „Üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet, dass es für die *Organisation* (3.1) und andere *interessierte Parteien* (3.2) üblich oder allgemeine Praxis ist, dass das entsprechende Erfordernis oder die entsprechende Erwartung vorausgesetzt wird.

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine festgelegte Anforderung ist eine, die beispielsweise in *dokumentierter Information* (3.11) enthalten ist.

3.4

Managementsystem

Satz zusammenhängender und sich gegenseitig beeinflussender Elemente einer *Organisation* (3.1), um *Politiken* (3.7), *Ziele* (3.8) und *Prozesse* (3.12) zum Erreichen dieser Ziele festzulegen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Managementsystem kann eine oder mehrere Disziplinen behandeln.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Elemente des Systems beinhalten die Struktur der Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten, Planung sowie Betrieb.

Anmerkung 3 zum Begriff: Der Anwendungsbereich eines Managementsystems kann die ganze Organisation, bestimmte Funktionen der Organisation, bestimmte Bereiche der Organisation oder eine oder mehrere Funktionen über eine Gruppe von Organisationen hinweg umfassen.

Anmerkung 4 zum Begriff: Für die Zwecke dieses Dokuments wird der Begriff „FM-System“ verwendet, um auf ein System für Facility-Management zu verweisen.

3.5

oberste Leitung

Person oder Personengruppe, die eine *Organisation* (3.1) auf der obersten Ebene führt und steuert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die oberste Leitung ist innerhalb der Organisation in der Lage, Verantwortung zu delegieren und Ressourcen bereitzustellen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn der Anwendungsbereich des *Managementsystems* (3.4) nur einen Teil einer Organisation umfasst, bezieht sich „oberste Leitung“ auf diejenigen, die diesen Teil führen und steuern.

Anmerkung 3 zum Begriff: Für die Zwecke dieses Dokuments bezieht sich der Begriff „oberste Leitung“, sofern nicht anders angegeben, auf die oberste Leitung des FM.

3.6

Wirksamkeit

Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden

3.7

Politik

Absichten und Ausrichtung einer *Organisation* (3.1), wie sie von der *obersten Leitung* (3.5) formell ausgedrückt sind

3.8

Ziel

zu erreichendes Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Ziel kann strategisch, taktisch oder operativ sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ziele können sich auf verschiedene Disziplinen beziehen (z. B. finanzielle, gesundheits- und sicherheitsbezogene sowie umweltbezogene Ziele) und für verschiedene Ebenen gelten [z. B. strategisch, organisationsweit, mit Bezug zu Projekten, Produkten oder *Prozessen* (3.12)].

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Ziel kann auf andere Weise ausgedrückt werden, z. B. als beabsichtigtes Ergebnis, als Zweck, als betriebliches Kriterium, als Ziel des Facility-Managements oder durch andere Wörter mit ähnlicher Bedeutung.

Anmerkung 4 zum Begriff: Im Kontext von *Facility-Managementsystemen* (3.4) werden Ziele des Facility-Managements der *Organisation* (3.1) im Einklang mit ihrer *Facility-Management-Politik* (3.7) gesetzt, um bestimmte Ergebnisse zu erreichen.

3.9

Risiko

Auswirkung von Ungewissheit

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Auswirkung ist eine Abweichung vom Erwarteten — in positiver oder negativer Hinsicht.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ungewissheit ist der Zustand des auch teilweisen Fehlens von Informationen im Hinblick auf das Verständnis eines Ereignisses oder das Wissen über ein Ereignis, seine Folgen oder seine Wahrscheinlichkeit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Risiko wird häufig durch Bezugnahme auf mögliche „Ereignisse“ (definiert in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) und „Folgen“ (definiert in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), oder durch eine Kombination beider Begriffe charakterisiert.

Anmerkung 4 zum Begriff: Risiko wird häufig mittels der Folgen eines Ereignisses (einschließlich Veränderungen der Umstände) in Verbindung mit der „Wahrscheinlichkeit“ (ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) seines Eintretens beschrieben.

3.10

Kompetenz

Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

3.11

dokumentierte Information

Information, die von einer *Organisation* (3.1) gelenkt und aufrechterhalten werden muss, und das Medium, auf dem sie enthalten ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dokumentierte Informationen können in jeglichem Format oder Medium vorliegen sowie aus jeglicher Quelle stammen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Dokumentierte Information kann sich beziehen auf:

- das *Managementsystem* (3.4), einschließlich damit verbundener *Prozesse* (3.12);
- Informationen, die für den Betrieb der Organisation geschaffen wurden (Dokumentation);
- Nachweise erreichter Ergebnisse (Aufzeichnungen).

3.12

Prozess

Satz zusammenhängender und sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt

3.13

Leistung

messbares Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Leistung kann sich entweder auf quantitative oder qualitative Feststellungen beziehen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Leistung kann sich auf das Führen und Steuern von Tätigkeiten, *Prozessen* (3.12), Produkten (einschließlich Dienstleistungen), Systemen oder *Organisationen* (3.1) beziehen.

3.14

ausgliedern

eine Vereinbarung treffen, bei der eine externe *Organisation* (3.1) einen Teil einer Funktion oder eines *Prozesses* (3.12) einer Organisation wahrnimmt bzw. durchführt

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine externe Organisation befindet sich außerhalb des Anwendungsbereichs des *Managementsystems* (3.4), obwohl die ausgegliederte Funktion oder der ausgegliederte Prozess im Anwendungsbereich liegen.

3.15

Überwachung

Bestimmung des Zustands eines Systems, eines *Prozesses* (3.12) oder einer Tätigkeit

Anmerkung 1 zum Begriff: Zum Bestimmen des Zustands kann es erforderlich sein zu prüfen, zu beaufsichtigen oder kritisch zu beobachten.

3.16

Messung

Prozess (3.12) zum Bestimmen eines Werts

3.17

Audit

systematischer, unabhängiger und dokumentierter *Prozess* (3.12) zum Erlangen von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Audit kann ein internes (Erstparteien-Audit) oder externes (Zweitparteien- oder Drittparteien-Audit) Audit sein, und es kann ein kombiniertes Audit sein (Verbindung zweier oder mehrerer Disziplinen).

Anmerkung 2 zum Begriff: Ein internes Audit wird von der *Organisation* (3.1) selbst oder von einer externen Partei in ihrem Auftrag durchgeführt.

Anmerkung 3 zum Begriff: „Auditnachweise“ und „Auditkriterien“ sind in ISO 19011 definiert.

3.18

Konformität

Erfüllung einer *Anforderung* (3.3)

3.19

Nichtkonformität

Nichterfüllung einer *Anforderung* (3.3)

3.20

Korrekturmaßnahme

Maßnahme zum Beseitigen der Ursache einer *Nichtkonformität* (3.19) und zum Verhindern des erneuten Auftretens

3.21

fortlaufende Verbesserung

wiederkehrende Tätigkeit zum Steigern der *Leistung* (3.13)

4 Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die Organisation muss externe und interne Themen bestimmen, nachweisen und dokumentieren, die für ihren Zweck und ihre strategischen Ziele relevant sind und sich auf ihre Fähigkeit auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse ihres FM-Systems zu erreichen.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Die Organisation muss Folgendes bestimmen und dokumentieren:

- die interessierten Parteien, die für ihr FM-System relevant sind;
- die Anforderungen dieser interessierten Parteien;
- die Ergebnisse, die die Anforderungen erfüllen;
- die zum Erreichen dieser Ergebnisse erforderlichen Eingaben;
- den Prozess, um die Anforderungen aktuell zu halten.

4.3 Bestimmen des Anwendungsbereichs des FM-Systems

Die Organisation muss die Grenzen und die Anwendbarkeit des FM-Systems bestimmen, um dessen Anwendungsbereich festzulegen.

Bei der Bestimmung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation Folgendes berücksichtigen:

- die unter 4.1 genannten externen und internen Themen;
- die unter 4.2 genannten Anforderungen;
- die Wechselwirkungen mit anderen Managementsystemen, sofern angewendet, und die Ressourcen für die Erfüllung der Anforderungen.

Der Anwendungsbereich muss als dokumentierte Information verfügbar sein.

4.4 FM-System

Die Organisation muss entsprechend den Anforderungen dieses Dokuments ein FM-System aufbauen, verwirklichen, aufrechterhalten und fortlaufend verbessern, einschließlich der benötigten Prozesse und ihrer Wechselwirkungen.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung der Organisation muss in Bezug auf das FM-System Führung und Verpflichtung zeigen, indem sie:

- sicherstellt, dass die FM-Politik und die FM-Ziele festgelegt und mit der strategischen Ausrichtung der Nachfrageorganisation vereinbar sind;
- sicherstellt, dass die Anforderungen des FM-Systems in die Geschäftsprozesse der Organisation integriert und unterstützt werden;
- sicherstellt, dass die für das FM-System erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen;
- die Bedeutung eines wirksamen FM-Systems sowie die Wichtigkeit der Erfüllung der Anforderungen des FM-Systems vermittelt;
- mit der obersten Leitung der Nachfrageorganisation kommuniziert;
- sicherstellt, dass das FM-System sein beabsichtigtes Ergebnis bzw. seine beabsichtigten Ergebnisse erzielt, wie darin dokumentiert;
- Personen anleitet und unterstützt, damit diese zur Wirksamkeit des FM-Systems beitragen können;
- abteilungsübergreifend koordiniert und zusammenarbeitet;
- fortlaufende Verbesserung bei Innovation, Kommunikation, Moral, funktionsübergreifender Integration, der Unterstützung von organisationseigenen Zielen und verantwortlicher Führung fördert;
- andere relevante Führungskräfte unterstützt, um deren Führungsrolle in deren jeweiligen Verantwortungsbereichen deutlich zu machen;
- sicherstellt, dass der für das Management von Risiko im Facility-Management angewendete Ansatz mit dem organisationseigenen Risikomanagement-Ansatz in Einklang steht.

ANMERKUNG Wenn in diesem Dokument das Wort „Geschäft“ (en: business) verwendet wird, kann das im weiteren Sinne verstanden werden und bezieht sich auf Tätigkeiten, die für den Zweck der Organisation bzw. deren Existenz entscheidend sind.

5.2 Politik

Die oberste Leitung muss eine FM-Politik festlegen, die:

- a) für den Zweck der Organisation angemessen ist;
- b) einen Rahmen zum Festlegen von FM-Zielen bietet;
- c) das Risikomanagement sicherstellt;
- d) eine Verpflichtung zur Erfüllung zutreffender Anforderungen enthält;
- e) eine Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des FM-Systems enthält;
- f) durch die oberste Leitung oder einen Sponsor der Nachfrageorganisation empfohlen wurde;

- g) den Eigenschaften und Anforderungen der Nachfrageorganisation entspricht;
- h) die Eigenschaften und Anforderungen der Nutzer der Facility und der Facility selbst berücksichtigt;
- i) hervorhebt, wie sie auf dem örtlichen Kontext entsprechende Themen reagiert.

Die FM-Politik muss:

- als dokumentierte Information verfügbar sein;
- regelmäßig innerhalb der Organisation und gegenüber anderen interessierten Parteien bekanntgemacht werden;
- für interessierte Parteien verfügbar sein, soweit angemessen;
- im Einklang mit anderen relevanten Politiken der Organisation stehen und in diese integriert sein;
- im Einklang mit dem Organisationsplan stehen;
- zu Art und Größe der Organisation und ihren betrieblichen Tätigkeiten passen;
- umgesetzt, regelmäßig überprüft und an die oberste Leitung berichtet sowie, falls erforderlich, aktualisiert werden.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen zugewiesen und innerhalb der Organisation bekannt gemacht werden.

Die oberste Leitung muss die Verantwortlichkeit und Befugnis zuweisen für:

- a) das Sicherstellen, dass das FM-System die Anforderungen dieses Dokuments erfüllt;
- b) das Sicherstellen, dass die Politiken und die Ziele für das FM-System festgelegt und mit der strategischen Ausrichtung der Organisation vereinbar sind;
- c) das Berichten an die oberste Leitung über die Leistung des FM-Systems;
- d) das Sicherstellen, dass der FM-Prozess festgelegt wird und mit der FM-Politik und den FM-Zielen vereinbar ist;
- e) das Festlegen und Aktualisieren des FM-Plans;
- f) das Sicherstellen, dass Managementsysteme, -verfahren sowie jede verwendete Lieferkette die Erfüllung der FM-Ziele vollständig unterstützen;
- g) das Sicherstellen der Eignung, Robustheit, Angemessenheit und Wirksamkeit des FM-Systems;
- h) das Sicherstellen, dass die Beschaffungsstrategien das FM-System unterstützen;
- i) das Aufbauen, Überprüfen, Berichten und Aktualisieren des FM-Systems.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Bei Planungen für das FM-System muss die Organisation die in 4.1 genannten Themen und die in 4.2 genannten Anforderungen berücksichtigen sowie die Risiken und Chancen bestimmen, die betrachtet werden müssen, um:

- sicherzustellen, dass das FM-System seine beabsichtigten Ergebnisse erzielen kann;
- unerwünschte Auswirkungen zu verhindern oder zu verringern;
- die Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit und die Notfallplanung sicherzustellen;
- fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

Die Organisation muss Folgendes planen:

- a) Maßnahmen zum Umgang mit diesen Risiken und Chancen, die berücksichtigen, wie sich diese Risiken und Chancen im Lauf der Zeit ändern können;
- b) wie:
 - die Maßnahmen in die FM-System-Prozesse der Organisation integriert und dort umgesetzt werden;
 - die Wirksamkeit dieser Maßnahmen bewertet wird.

6.2 FM-Ziele und Planung zu deren Erreichung

Die Organisation muss FM-Ziele für relevante Funktionen, Teilfunktionen und Ebenen festlegen. Die Organisation muss die Anforderungen relevanter interessierter Parteien und andere finanzielle, technische und organisationseigene Anforderungen an den FM-Planungsprozess berücksichtigen.

Die FM-Ziele müssen:

- a) im Einklang mit den Organisationszielen stehen und mit diesen abgestimmt sein;
- b) im Einklang mit der FM-Politik stehen;
- c) ohne übermäßigen Kosten- oder Dokumentationsaufwand messbar sein (sofern machbar);
- d) festgelegt und aktualisiert werden unter Verwendung der Kriterien nach 4.2;
- e) zutreffende Anforderungen berücksichtigen;
- f) überwacht werden;
- g) relevanten interessierten Parteien bekannt gemacht werden;
- h) soweit erforderlich, überprüft und aktualisiert werden.

Die Organisation muss dokumentierte Information zu den FM-Zielen aufbewahren.