

DIN EN 15221-4

ICS 03.080.10

Einsprüche bis 2019-01-09
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN 15221-4:2011-12

Entwurf

**Facility Management –
Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management;
Deutsche und Englische Fassung prEN 15221-4:2018**

Facility Management –
Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management;
German and English version prEN 15221-4:2018

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2018-11-09 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nhrs@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumluftechnik sowie deren Sicherheit (NHRs), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 208 Seiten

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

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 15221-4:2018) wurde vom 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 Raumluftechnik sowie deren Sicherheit (NHRS).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

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

ISO14001	siehe	DIN EN ISO 14001
ISO 41011	siehe	DIN EN ISO 41011*)
ISO 41012	siehe	DIN EN ISO 41012

Änderungen

Gegenüber DIN EN 15221-4:2011-12 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Anpassung an die ISO 41000-Reihe bezüglich der Terminologie und den Anforderungen an die Beschaffung und Vereinbarungen;
- b) Norm redaktionell überarbeitet.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 14001, *Facility Management — Managementsysteme — Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung*

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

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

*) Zurzeit in Erarbeitung

Facility Management — Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management

Facility Management — Part 4: Taxonomy, Classification and Structures in Facility Management

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokument-Stage: CEN-Umfrage
Dokument-Sprache: D

STD Version 2.9d

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	8
3.1 Allgemeine Taxonomie von FM-bezogenen Begriffen	8
3.2 Finanz- und verwaltungsbezogene Begriffe	10
3.3 Definition der hauptsächlichlichen standardisierten Facility-Produkte	11
4 Herleitung von Facility-Produkten und Gliederungsmodell	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Die zur Beschreibung eines Facility-Produktes erforderlichen generischen Strukturen	13
4.3 Beziehungsmodell des Facility Managements	14
4.4 Prozesse	17
4.4.1 Allgemeines	17
4.4.2 Prozesse des Facility Managements	17
4.4.3 Klassifikation von Facility-Produkten	17
4.5 Der Qualitätszyklus im FM-Beziehungsmodell	18
4.6 Auftraggeberperspektive und nationale Gepflogenheiten	19
5 Beschreibung der standardisierten Facility-Produkte	20
Anhang A (informativ) Graphische Darstellung der Facility-Produktstruktur	75
Anhang B (informativ) Zusätzliche Bemerkungen zu ausgewählten Facility-Produkten	81
B.1 Verweisung auf das Konzept des FM-Modells und seine Wechselwirkung mit der Organisation	81
B.2 Produkt FM – Facility Management — Strategische Integration	82
B.3 Produkt 1000: Taktische Integration (Fläche und Infrastruktur) und Produkt 2000: Taktische Integration (Mensch und Organisation)	84
B.3.1 Allgemeines	84
B.3.2 Rollen	84
B.3.3 Organisationsrollenmodell für Produkte im Zusammenhang mit Fläche und Infrastruktur	84
B.3.4 Produkte im Zusammenhang mit Mensch und Organisation — Organisationsrollenmodell	85
B.4 Produkt 9100: Nachhaltigkeit	86
B.5 Produkt 9200: Qualität	86
B.6 Produkt 1100: Fläche	87
B.7 Produkt 1110: Gebäudeausgangsperformance	88
B.8 Produkt 1120: Ersatz und Sanierung von Vermögenswerten und Produkt 1160: Instandhaltung und Betrieb	90
B.9 Produkt 1170: Ver- und Entsorgung	91
Anhang C (informativ) Graphische Darstellung der FM-Prozessmatrix	92
Anhang D (informativ) Strukturen	95
D.1 Beschreibung von Facilities und Aktivitäten	95
D.1.1 Facilities (z. B. Fläche, Einrichtung, Verbrauchsmaterialien)	95

D.1.2	Facilities (z. B. Fläche, Einrichtung, Verbrauchsmaterialien).....	95
D.1.3	Aktivitäten	96
D.2	Physische Struktur — Facility-Produkt-Struktur	97
Anhang E (informativ) Betrachtungen von Kosten und Erlös im Facility Management.....		98
E.1	Facility-Management-Zyklus.....	98
E.2	Modell des FM als Kostenstelle, die Facility-Produkte bereitstellt.....	99
E.3	Darstellung des Facility Managements in einem Buchhaltungssystem.....	100
E.4	Von standardisierten Facility-Produkten zu „individuellen Facility Services“	103
Literaturhinweise.....		105

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 15221-4:2018) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Dieses Dokument wird EN 15221-4:2011 ersetzen.

Diese Europäische Norm ist Teil der Normenreihen ISO 41000 und EN 15221 „*Facility Management*“, welche aus den folgenden Teilen bestehen:

- ISO 41011:2017, *Facility Management — Vocabulary*
- ISO 41012, *Facility Management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements*
- ISO 41013, *Facility Management — Scope, key concepts and benefits*
- EN 15221 Teil 3, *Leitfaden für Qualität im Facility Management*
- EN 15221 Teil 4, *Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management*
- EN 15221 Teil 5, *Leitfaden für Facility-Management-Prozesse*
- EN 15221 Teil 6, *Flächenbemessung im Facility Management*
- EN 15221 Teil 7, *Leistungs-Benchmarking*

ANMERKUNG Mit der Hinzufügung der ISO-Normen werden Teil 1 und Teil 2 von EN 15221 zurückgezogen.

Einleitung

Im Jahr 2013 wurde die Initiative ergriffen, um Parteien auf ISO-Ebene für die europäische FM-Normenreihe EN 15221, Teile 1 bis 7, zu interessieren. Dies führte zur Neuentwicklung der Normen für Vokabular, Beschaffung und Vereinbarungen.

Das Ergebnis besteht aus den Teilen:

- ISO 41011, *Facility Management — Vocabulary*;
- ISO 41012, *Facility Management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements*;
- ISO/TR 41013, *Facility Management — Scope. Key concepts and benefits*.

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. 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 EN 15221-7.

In der Europäischen Norm ISO 41011 ist Facility Management definiert als die Integration von Prozessen, die das Hauptgeschäft einer Organisation unterstützen. Facility Management (FM) nach dieser Definition sieht ein Geschäftsmodell vor, das eine Organisation dazu anregt, ihre Unterstützungsleistungen zentral zu organisieren und zu optimieren. Der Hauptfokus liegt dabei auf der Verbesserung der Produktivität der Hauptaktivitäten einer Organisation durch eine rationellere Bereitstellung von Dienstleistungen und ein optimales Zusammenspiel zwischen den beteiligten Parteien.

Für erfolgreiche Unternehmen oder Regierungsorganisationen, welche durch führende Praktiken einen strategischen Wettbewerbsvorteil sichern oder ausbauen wollen, ist in einem globalen Markt der Zugang zu Ressourcen, die zur Entwicklung von Wissen, Innovation und Geschäftsverbesserung notwendig sind, besonders wichtig. Eine Taxonomie bietet einen Rahmen, innerhalb dessen Wissen ermittelt und kategorisiert werden kann, um dieses für Fachleute leicht zugänglich zu machen.

Mit Blick auf die verschiedenen Definitionen besteht die naheliegendste Definition darin, dass eine Taxonomie ein Klassifizierungssystem für ein verbessertes Informationsmanagement ist. Sie hilft den Nutzern, ihr tägliches Geschäft nachhaltig zu gestalten und zu verbessern. Die grundlegende Frage ist deshalb, wie die Verwendung einer Taxonomie die Abläufe in einer Organisation verbessern kann. Aus diesem Grund sollte die Strukturierung der Taxonomie direkt auf die Geschäftsprozesse ausgerichtet sein, sodass der Zugriff der Nutzer auf Informationen intuitiv erfolgen kann.

Die in EN 15221-4 abgebildete Taxonomie beinhaltet ein Beziehungsmodell welches das FM-Modell, die Prozessmatrix die Produkt-/Dienstleistungsstruktur und ein Klassifizierungssystem integriert. Das sind wichtige Beiträge zur Beseitigung von Hindernissen bei der Harmonisierung insbesondere des grenzüberschreitenden Handelns.

Diese Norm verwendet den Begriff „Produkt“ nach EN ISO 9000, in der ein Produkt als das Ergebnis eines Prozesses definiert wird. Im Zusammenhang mit FM ist ein Produkt das Ergebnis eines Prozesses und der darin enthaltenen Aktivitäten und Facilities.

Die standardisierten (klassifizierten) Facility-Produkte sind eine definierte (kommodifizierte) und hierarchisch gegliederte Menge von Facility Services. Sie wurden aus den zahllosen einzelnen (individuellen) Facility Services ausgewählt, um eine Grundlage für die Standardisierung im Bereich Prozessdefinition, Kostenumlage, Norm-Ausschreibungen usw. zu bieten. Die Auswahl erfolgte aus Auftraggebersicht, wobei versucht wurde, unterschiedliche europäische Gepflogenheiten und Praktiken zu integrieren.

1 Anwendungsbereich

Facility Management behandelt und integriert einen sehr breiten Anwendungsbereich von Prozessen, Produkten/Dienstleistungen, Aktivitäten und Facilities. Der FM-Ansatz in dieser Norm besteht darin, den für Hauptaktivitäten geschaffenen Mehrwert aus Produktperspektive zu betrachten, wie sie von den Hauptprozessen bzw. dem Kerngeschäft in der Organisation gesehen wird. Diese Norm führt deshalb das Konzept der standardisierten (klassifizierten) Facility-Produkte ein.

Der Anwendungsbereich dieser Norm besteht in der Bereitstellung einer Taxonomie für das FM, die Folgendes umfasst:

- relevante Wechselbeziehungen von Elementen und deren Strukturen im FM;
- Definitionen von Begriffen und Inhalten zu standardisierten Facility-Produkten, die eine Grundlage für grenzüberschreitendes Handeln, Datenmanagement, Kostenumlage und für das Benchmarking bilden;
- eine übergeordnete Klassifikation und hierarchische Strukturierung für die standardisierten Facility-Produkte;
- Erweiterung des in ISO 41011 angegebenen FM-Grundmodells um eine Prozessdimension in Form des PDCA-Qualitätszyklus (PDCA, Plan, Do, Check, Act, de: Planen, Durchführen, Prüfen, Handeln);
- eine Verbindung zu bestehenden Kosten- und Facilities-Strukturen;
- Anpassung an die Anforderungen der Hauptaktivitäten.

Zusätzliche Vorteile dieser Norm sind:

- Einführung einer auftraggeberorientierten anstelle einer rein immobilienorientierten Betrachtungsweise;
- Harmonisierung von bestehenden, unterschiedlichen nationalen Strukturen (z. B. Gebäude-Kostenschlüssel) auf einem für die Organisation und deren Hauptaktivitäten relevanten hohen Niveau.

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*

ISO/TR 41013, *Facility Management — Scope, key concepts and benefits*

EN 13306, *Instandhaltung — Begriffe der Instandhaltung*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten 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>

3.1 Allgemeine Taxonomie von FM-bezogenen Begriffen

3.1.1

Anpassbarkeit

Möglichkeit (Fähigkeit), Merkmale wie Volumen oder Funktion oder Fläche zu verändern, um neuen Anforderungen gerecht zu werden

ANMERKUNG Die Anpassbarkeit besteht aus:

- Elastizität: Möglichkeit, das Volumen zu verändern;
- Allgemeingültigkeit: Möglichkeit, die Funktion zu verändern;
- Flexibilität: Möglichkeit, die Flächenverteilung zu verändern.

ANMERKUNG Die Gebrauchstauglichkeit ist in ISO 9241 definiert.

3.1.2

Klassifikation

System für das Gruppieren und Kategorisieren von Elementen mit ähnlichen Merkmalen (Attributen)

3.1.3

Facility Manager

für die Facility-Management-Organisation verantwortliche Person, die als direkter Ansprechpartner für den Auftraggeber auf strategischer Ebene auftritt; leitet die FM-Organisation, sichert die Qualität und die kontinuierliche Verbesserung und leitet strategische Projekte und Aufgaben

ANMERKUNG Ist diese Person Mitglied des Vorstandes der Organisation, wird der Facility Manager auch als (Oberster) Facility-Manager(-Leiter) (CFMO, en: Chief Facility Management Officer) oder Hauptgeschäftsführer Facility (CFE, en: Chief Facility Executive) bezeichnet.

3.1.4

Facility-Prozess

Unterstützungsprozess, der in das FM integriert ist und von diesem verwaltet wird

ANMERKUNG 1 Das Ergebnis eines Facility-Prozesses ist ein Facility-Produkt.

ANMERKUNG 2 Facility-Prozesse werden in Facility-Managementprozesse auf strategischer und taktischer Ebene und in Facility-Serviceprozesse auf operativer Ebene unterteilt.

3.1.5

FM-Produktstruktur

Struktur der standardisierten (klassifizierten) Facility-Produkte im Facility Management

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff „Produkt“ umfasst im Sinne von EN ISO 9000 Dienstleistungen, Software und Hardware.

3.1.6

Hierarchie

Struktur von Ebenen, in der jede Ebene ihre untergeordneten Ebenen einschließt

ANMERKUNG Taxonomien sind häufig in einer hierarchischen Struktur angeordnet. Typischerweise stehen sie in einer übergeordnet-untergeordnet Beziehung zueinander, auch bezeichnet als Vorgänger-Nachfolger-Beziehung.

3.1.7

Immobilie

umfasst ein Grundstück mit allem, was mit diesem verbunden ist wie zum Beispiel ein Gebäude

ANMERKUNG Immobilie, unbewegliches Eigentum, Grundbesitz, Liegenschaft werden synonym verwendet.

3.1.8

standardisiertes Facility-Produkt

Teil einer definierten Menge klassifizierter und hierarchisch organisierter Facility Services. Abhängig vom nationalen Sprachgebrauch kann der Begriff „standardisierter Facility Service“ als Synonym verwendet werden

ANMERKUNG 1 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 handeln kann, die die Hauptaktivität der Organisation und ihre Eigenschaften unterstützen

ANMERKUNG 2 Der Begriff „Facility-Produkt“ wurde gewählt, da diese kommodifizierter (klassifizierter) und daher besser vergleichbar sind und ein Benchmarking ermöglichen, während Facility Services allgemein eher individueller und spezieller zugeschnitten sind. Die Produkte wurden aus Auftraggeberperspektive unter Berücksichtigung unterschiedlicher europäischer Gepflogenheiten definiert.

ANMERKUNG 2 In dieser Norm wird der Begriff „Facility“ (= ein materieller Vermögenswert, siehe EN 15221-1) im Sinne von „Unterstützung/Werkzeug“ verwendet, also der Erbringung und/oder Bereitstellung von Dienstleistungen, Vermögenswerten, Werkzeugen und Verbrauchsmaterialien zur Erleichterung der Arbeit und/ oder Unterstützung der Hauptaktivitäten. Dies reicht vom gesamten Produktionsstandort einer Organisation bis zu einem einzelnen Blatt Papier, das gekauft, gelagert, bereitgestellt, gebunden, archiviert und recycelt werden muss. Facilities wie zum Beispiel ein Gebäude oder ein Blatt Papier sind stets mit Aktivitäten und die Bereitstellung von Dienstleistungen verbunden.

3.1.9

Struktur

Beziehung zwischen Klassen, Gruppen und Kategorien und deren Verknüpfung miteinander

3.1.10

Unterstützungsprozesse

Arbeitsablauf (en: workflow) von Aktivitäten, die nicht als Hauptaktivitäten (Nicht-Kernaktivitäten) bezeichnet werden

ANMERKUNG Unterstützungsprozesse, die in das FM integriert sind und von diesem bereitgestellt werden, werden als Facility-Prozesse bezeichnet.

3.1.11

Taxonomie

Praxis und Wissenschaft der Klassifizierung

ANMERKUNG Eine Wissensgliederung eines Fachgebiets die typischerweise in Form eines definierten Vokabulars von Begriffen oder Sätzen realisiert wird. Eine Klassifikation von Informationen nach vermuteten natürlichen Beziehungen. Ein Klassifikationssystem für verbessertes Informationsmanagement durch vereinfachtes Identifizieren, Analysieren oder Auffinden von Informationen mittels einer Einteilung in eine Reihe von hierarchischen Gruppen. Dadurch sollen, die Nutzer besser befähigt werden, ihre Geschäftsprozesse nachhaltig zu gestalten und zu verbessern.

3.1.12

Mieter

Einzelperson oder Unternehmen, die/das zeitweilig in Besitz einer im Eigentum von Dritten (Vermieter) befindlichen Immobilie ist oder für diese Miete zahlt

3.2 Finanz- und verwaltungsbezogene Begriffe

ANMERKUNG Bei der Registrierung, Eintragung oder Sammlung von FM-Kosten und bei deren Umlage auf Produkte ist es notwendig, die Art der Kosten und Erlöse anzugeben. Es folgt eine Definition der Kostentypen und der mit den Kosten zusammenhängenden Begriffe, die in dieser Norm verwendet werden. Für ausführlichere Definitionen verweist diese Norm auf nationale oder internationale Rechnungslegungsnormen.

3.2.1

Vermögensverwaltung

(en: asset management)

Aktivitäten mit dem Ziel, die Lebenszykluskosten von Vermögenswerten zu optimieren, welche einen Wert für die Organisation darstellen

ANMERKUNG Im Rahmen des Facility Managements ist das entweder eine Aktivität innerhalb der FM-Organisation und jedes genormte Facility-Produkt, die hinsichtlich der Facilities benötigt werden, um deren Unterstützungsdienstleistungen zu erbringen, oder eine Unterstützungsdienstleistung für die Hauptaktivität und in Bezug auf z. B. deren Produktionsmöglichkeiten (Betriebsmittel).

3.2.2

Kapitalkosten

Zinsen und Provisionen für die Bereitstellung des Kapitals

3.2.3

Kosten zur Verbesserung der Gebäudeperformance

Kosten, die erforderlich sind, um eine Facility so zu verändern, dass sie neuen Anforderungen entspricht

3.2.4

Abschreibung

geschätzter oder erwarteter Wertrückgang eines Vermögenswertes

ANMERKUNG Der Begriff wird in der Buchhaltung und im Bereich Wirtschaft und Finanzen verwendet, um die Kosten eines Vermögenswertes über die Spanne von mehreren Jahren zu verteilen.

3.2.5

FM-Kostenstelle

Element im Buchhaltungssystem, das die FM-Kosten erfasst

3.2.6

Materialkosten

Kosten von Materialien

Kosten für Güter (z. B. Verbrauchsgüter, Werkzeuge, Ersatzteile)

3.2.7

Personalkosten Kosten für Personal

Lohnkosten (das Brutto-Jahresgehalt, einschließlich Sozialkosten und Steuern, Urlaubsgeld, Sondervergütungen, Bonuszahlungen und Gewinnbeteiligung) sowie sonstige Personalkosten

3.2.8

Hauptaktivitäts-Kostenstelle

Element im Buchhaltungssystem, das Kosten erfasst

ANMERKUNG Eine Kostenstelle erfasst in der Regel die von einem Teilbereich einer Organisation verursachten Kosten.

3.2.9

Erlös

Ertrag

ANMERKUNG Kosten und Erlöse sind mit dem Zeitpunkt verknüpft, zu dem sie entstehen. Kosten entsprechen daher nicht notwendigerweise Ausgaben, und Erlöse stellen per Definition keine Einnahmen dar und umgekehrt.

3.2.10

Steuerkosten

Kosten wie Steuern, Gebühren und Verrechnung von nicht rückforderbarer Mehrwertsteuer

3.3 Definition der hauptsächlichen standardisierten Facility-Produkte

ANMERKUNG Die Facility-Produkte sind hierarchisch strukturiert. Die grundsätzliche Struktur ist im Text dieser Norm umrissen und die Begriffe sind daher bis zu einer bestimmten Ebene in diesen Abschnitt mit aufgenommen. Die Struktur folgt mit geringen Anpassungen den in ISO 41011 gegebenen Beispielen. Eine genauere Definition dieser standardisierten Facility-Produkte sowie die Definitionen von Produkten auf den darunterliegenden Ebenen sind im Kapitel 5 enthalten.

3.3.1

Geschäftsunterstützung

(en: business support)

Dienstleistungen, die vor allem das Management einer Organisation unterstützen, zum Beispiel Rechtsberatung

3.3.2

Reinigung

Dienstleistungen im Zusammenhang mit Hygiene und Sauberkeit, durch die eine angemessene Arbeitsumgebung aufrechterhalten wird und die dazu beitragen, Vermögenswerte in gutem Zustand zu halten

3.3.3

Gesundheit, Arbeitsschutz, Sicherheit und Umwelt

HSSE

(en: Health, Safety, Security and Environment)

Dienstleistungen, die vor externen Gefahren oder internen Risiken schützen und Vermögenswerte sowie die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen schützen und zu Schutz und Nachhaltigkeit in Bezug auf die Umwelt beitragen

3.3.4

Hospitality

Dienstleistungen, welche eine freundliche Arbeitsumgebung schaffen in der sich die Menschen willkommen und behaglich fühlen

3.3.5

Information und Kommunikation

ICT

(en: information and communication technologies)

Dienstleistungen, die mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien bereitgestellt werden

3.3.6

Logistik

Dienstleistungen, die den Transport und die Lagerung von Gütern und Informationen betreffen und die relevanten Abläufe verbessern

3.3.7

organisationsspezifisch

Dienstleistungen, die „Mensch und Organisation“ betreffen und für die Art oder Branche der Organisation spezifisch sind

3.3.8

Außenanlagen

Dienstleistungen, die den Außenbereich betreffen, einschließlich Kosten für Grundstück, Instandhaltung der Parkplätze, Gartenarbeiten usw.

3.3.9

hauptaktivitätsspezifisch (spezifisch für einen industriellen Sektor)

Dienstleistungen die „Fläche und Infrastruktur“ betreffen und für die Art oder Branche der Organisation spezifisch sind

ANMERKUNG Ein Heizkessel kann zum Beispiel Wärme für das Gebäude und Dampf für industrielle Prozesse liefern. Letzteres würde unter dieses Produkt fallen, um die Investition und die im Gebäuden verbrauchte Energie mit anderen Gebäuden und industriellen Prozessen mit ähnlichen industriellen Prozessen vergleichbar zu machen und so ein Benchmarking zu ermöglichen.

3.3.10

Fläche (Räumlichkeiten)

Dienstleistungen zur Bereitstellung von Räumlichkeiten, zum Beispiel durch Planung und Bau, Kauf oder Anmietung von Räumen, einschließlich der Verwaltung und des Managements der Flächen sowie deren Rückbau und Entsorgung

ANMERKUNG 1 Dazu gehören die Energieversorgung sowie die technische Infrastruktur (technische Gebäudeausrüstung TGA oder Haustechnik), die ein behagliches Klima schaffen und Beleuchtung/Beschattung, Strom, Wasser und Gas bereitstellen.

ANMERKUNG 2 Die Investitionskosten für die technische Infrastruktur sind im Allgemeinen in den Flächenkosten enthalten. Folglich kann die technische Infrastruktur kein eigenständiges Produkt auf dieser Ebene sein.

ANMERKUNG 3 Der englische Begriff „space“ für „Fläche“ hat gleichzeitig mehrere Bedeutungen. Diese Definition gilt daher nur im Rahmen der standardisierten Facility-Produkte.

3.3.11

Nachhaltigkeit

Zustand, in dem die Teile des Ökosystems sowie deren Funktionen für die heutigen und für die zukünftigen Generationen erhalten bleiben

ANMERKUNG Siehe ISO 15392 – Sustainability in building construction.

3.3.12

Arbeitsplatz

Dienstleistungen in Verbindung mit der Arbeitsumgebung, beispielsweise Ausstattung mit Mobiliar und Geräten und Mieterausbau

4 Herleitung von Facility-Produkten und Gliederungsmodell

4.1 Allgemeines

Der Hauptgrund für die Existenz einer Facility Management-Einheit ist die wirksamere Unterstützung der Hauptaktivitäten einer Organisation durch das koordinierte Erbringen von Facility Services oder Liefern von Facility-Produkten und dadurch für die Auftraggeber-Organisation einen Mehrwert zu schaffen. Daher ist die Ausrichtung der Facility-Prozesse an der Hauptaktivität der Organisation von grundlegender Bedeutung.

Im Bereich des Facility Managements wurden bereits zahlreiche unterschiedliche Ansätze für die Definition, Strukturierung und Umlage von Kosten entwickelt. Die variierenden Anforderungen konnten aber bislang nicht durch eine einzige Kostenstruktur abgedeckt werden, da dabei Kompromisse eingegangen oder Elemente wiederholt werden mussten. Diese Norm definiert daher generische Strukturen und Verfahren zur Klassifizierung hierarchisch organisierter und standardisierter Facility-Produkte, die eine konsistente Kostenumlage ermöglichen und es ermöglichen, Informationen verschieden zu kombinieren, zu analysieren und zu präsentieren. Der Begriff „Produkt“ umfasst im Sinne von EN ISO 9000 Dienstleistungen, Software und Hardware.

Die Gliederung der standardisierten Facility-Produkte bildet die Grundlage für:

- a) eine einheitliche Spezifikation für die Erbringung von Dienstleistungen;
- b) Kostenumlagen und Kostenvergleiche;
- c) die konsistente Messung von Qualität und Leistung;
- d) ein organisations- und länderübergreifendes Benchmarking.

Die Schaffung einer genormten Menge übergeordneter, standardisierter Facility-Produkte wird es, sofern sie flächendeckend übernommen werden, Organisationen ermöglichen, interne Strukturen und Kosten aneinander anzugleichen und in der Folge mit stetig steigender Genauigkeit ein Benchmarking mit vergleichbaren Unternehmen durchzuführen.

Die Einführung einer detaillierten Kostenrechnungsstruktur erfordert viel Zeit und bedeutet einen erheblichen Aufwand. Jede Organisation muss für sich den geeigneten Detaillierungsgrad für ihr Kostenumlagesystem bestimmen, wobei jedoch alle Organisationen in der Lage sein sollten, die übergeordneten Strukturen der in dieser Norm enthaltenen standardisierten Facility-Produkte zu implementieren.

4.2 Die zur Beschreibung eines Facility-Produktes erforderlichen generischen Strukturen

Im Bereich Facility Management gibt es unterschiedliche Beziehungen zwischen Informationen und Kosten. Die Information kann auf unterschiedliche Weise mit unterschiedlicher Struktur dargestellt werden. Die unterschiedlichen Beziehungen können jedoch nicht mit einer einzigen (Kosten-)Struktur abgedeckt werden, ohne dass dabei Kompromisse eingegangen werden müssen oder ständige Wiederholungen auftauchen, da üblicherweise mehr als eine Dimension (unabhängige Struktur) beteiligt ist. Daher definiert diese Taxonomie-Norm generische Strukturen und Kostenumlagemethodiken für eine konsolidierte Beurteilung der Informationen und Vermögenswerte. Die verschiedenen, teilweise überlappenden Strukturen, die im Facility Management bestehen (Kosten, Aktivitäten, Facilities, Prozesse, Ressourcen, Lebenszyklusphasen, Betriebsmittel, ICT-Netzwerk usw.) wurden auf ein Minimum von drei generischen Strukturen reduziert, die zur Beschreibung eines Facility-Produktes erforderlich sind.

Wenn die vorgeschlagene Struktur übernommen wird, werden Organisationen in der Lage sein, die Kosten von standardisierten Facility-Produkten sowie die Kosten einzelner Facility Services in Übereinstimmung mit bereits bestehenden Kostenstrukturen zu vergleichen. Diese Fähigkeit wird unterstützt durch die Verwendung eines rechnerbasierten Standard-Buchhaltungssystems. Ab einer bestimmten Ebene reichen die in einem Buchhaltungssystem verwendeten Kosteninformationen jedoch nicht mehr aus, und es sind physikalische Daten oder Messdaten, wie z. B. m², kWh usw. erforderlich. An diesem Punkt wird die Verwendung eines rechnergestützten Facility Managements (en: Computer Aided Facility Management, CAFM) empfohlen.

Zwei der drei generischen Strukturen, die Struktur der Aktivitäten und die Struktur der Facilities, sind miteinander in Form einer Matrix verbunden. Bei Hinzufügen von Kosteninformationen als die dritte Struktur können die daraus resultierenden drei Dimensionen (jede Dimension stellt eine unabhängige generische Struktur dar) in Form eines Würfels dargestellt werden (Bild 1). Dieser Würfel wird als ein

Modell verwendet, das zeigt, dass mit diesen generischen Strukturen entweder die Kosten jeder Facility oder die Kosten jeder Aktivität oder die Kosten jeder an einer Facility ausgeführten Aktivität oder jede andere Kombination voneinander getrennt dargestellt werden können. Die „vierte“ Dimension enthält die Information, wer das Produkt bestellt hat und das Produkt bezahlen wird (der Auftraggeber oder Kunde) und das Verfahren, nach dem der Preis des Produktes berechnet oder fakturiert wird.

Es ist sehr wichtig, eine deutliche Unterscheidung zu treffen zwischen Facilities (materielle Vermögenswerte, Hardware, Materialien, Energie usw.) und Aktivitäten (Handeln, Ausführen, Arbeitsablauf). Während einer Bauphase werden zum Beispiel Ziegel und Mörtel (Facilities) durch die Aktivität des Aufmauerns (spezifizierte Aktivität) zu einer Wand verarbeitet. Die Wand wird Teil der Facility „Gebäude“, welche notwendig ist, um das Produkt „Fläche“ bereitzustellen. Dieselbe Wand (Facility) muss irgendwann gereinigt oder neu gestrichen werden (Aktivitäten). Dieser Ansatz erfordert generische Strukturen (Dimensionen), die frei miteinander kombiniert werden können (z. B. kann die Aktivität „Reinigen“ auf Fußböden, Teppiche, Fenster, Wände, Rohrleitungen, Maschinen usw. angewendet werden) und die Struktur der Facilities kann auch für andere Zwecke genutzt werden (z. B. Vermögensverwaltung oder Instandhaltungs- und Renovierungsplanung). Das Ziel ist es, einheitliche Daten und eine einheitliche Terminologie während des gesamten Lebenszyklus einer Facility verwenden zu können.

Mit den als dritte unabhängige strukturelle Dimension zugeordneten Kostenelementen kann praktisch jeder bestehende Kostenschlüssel generiert und mit anderen verglichen werden. Bei einer Reduzierung dieses Würfels zu einer eindimensionalen Liste würden Elemente der übrigen Strukturen mehrmals wiederholt werden müssen oder Informationen verloren gehen. Um dieses Problem zu lösen wurden innerhalb dieser drei Dimensionen abgegrenzte Volumina als Produkte festgelegt.

Diese Taxonomie-Norm beabsichtigt die bestehenden Strukturen soweit wie möglich zu übernehmen, insbesondere bestehende Kosten- und Facilities-Strukturen, während für die Strukturierung der Aktivitäten eine weitere Standardisierung im FM erforderlich ist.

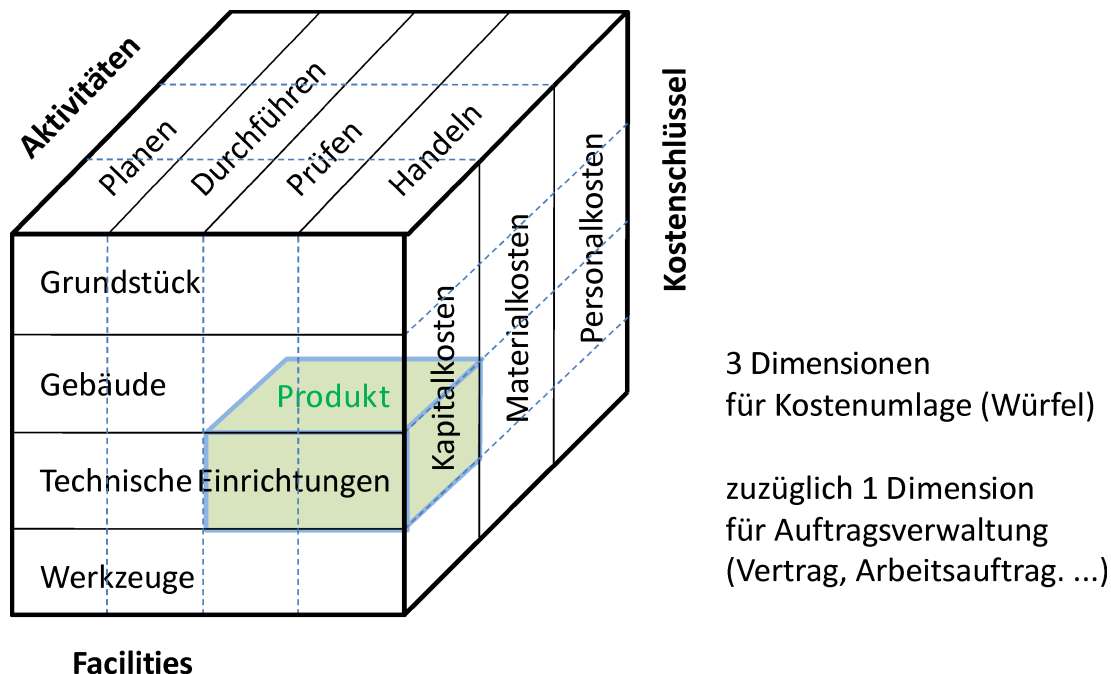


Bild 1 — Beispielhafte Darstellung der für die Beschreibung eines Produktes erforderlichen drei unabhängigen Strukturen (Dimensionen) und ihrer Beziehung zueinander

4.3 Beziehungsmodell des Facility Managements

Bild 2 zeigt das Beziehungsmodell des FM, das die folgenden Strukturen verbindet:

- a) die Produktstruktur (Abschnitt 4), die die standardisierten Facility-Produkte (Abschnitt 5) umfasst;
- b) die Facilities im Zusammenhang mit „Fläche und Infrastruktur“ sowie „Mensch und Organisation“ nach ISO 41011 und ISO/TR 41013;
- c) die strategischen, taktischen und operativen Ebenen entsprechend dem FM-Modell in ISO/TR 41013;
- d) die FM-Prozess-/Aktivitäten-Matrix, strukturiert gemäß dem Qualitätszyklus „Plan, Do, Check, Act“ (PDCA, de: Planen, Durchführen, Prüfen, Handeln) für die Prozesse/Aktivitäten (Abschnitt 6) nach ISO 10014:2006;
- e) die Kostenstruktur, unterteilt in die beispielhaften Hauptüberschriften einer Aufwands- und Ertragsrechnung: Kapitalkosten, Personalkosten, Materialkosten und Steuern (Abschnitt 7) entsprechend der Verwendung in internationalen Rechnungslegungsnormen (IAS, en: international accounting standards);
- f) die Erlösstruktur, welche die Vertragspartei abbildet, die die Produkte bestellt und bezahlt (Auftraggeber oder Organisationseinheit).

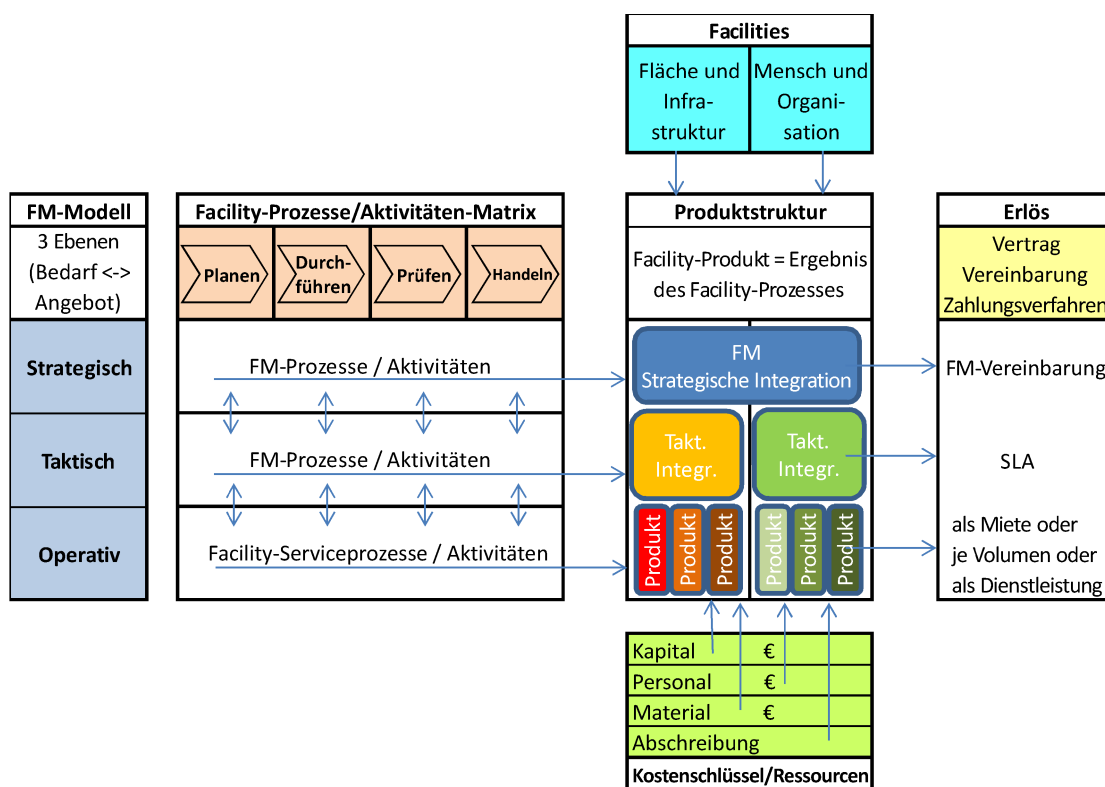


Bild 2 — FM-Beziehungsmodell, welches das FM-Modell, die FM-Prozess-/Aktivitätenmatrix, die Facility-Produktstruktur und die Facilities-, Kosten- und Erlösstrukturen miteinander verbindet

Das einzige Facility-Produkt auf der strategischen Ebene ist die Integration der FM-Prozesse entsprechend der FM-Definition in ISO 41011 und ISO/TR 41013. Die einzelnen strategischen Prozesse liefern die notwendige Eingabe aus der strategischen Ebene (Bedarf des Auftraggebers) für die Integration der Prozesse auf taktischer Ebene. Zusätzlich gibt es eine Anzahl horizontaler oder zentraler Funktionen, die von dieser Ebene aus gesteuert werden.

Die Integration von Prozessen auf taktischer Ebene ist entsprechend ISO 41011 und ISO/TR 41013 in die beiden großen Gruppen taktische Integration in Bezug auf Fläche und Infrastruktur sowie taktische Integration in Bezug auf Mensch und Organisation unterteilt.

Die Facility-Produkte auf der operativen Ebene folgen der Unterteilung auf der taktischen Ebene und sind, wie in Bild 3 gezeigt, innerhalb der Facility-Produktstruktur weiter unterteilt. Das Bild zeigt eine Detaillierung der zentralen Facility-Produktstruktur (Matrix Aktivitäten/Facilities) in Bild 2. Es enthält eine beispielhafte Anzahl von Aktivitäten für jede Phase des PDCA-Zyklus. Der Qualitätszyklus ist auf alle Ebenen anwendbar, also auch auf jeden Unterprozess und jede einzelne Aktivität (Anhang C).

Jede Schnittstelle in dieser Matrix kann als ein Prozess definiert werden, der ein Produkt hervorbringt. Die Aktivitäten (und Unterprozesse) und die Facilities werden zur Beschreibung dieser Facility-Prozesse (Bild A.1) verwendet. Anschließend werden auf diese Prozesse Kosten (Ressourcen) umgelegt. Dieser Grad der Detailliertheit kann in einigen Organisationen erforderlich sein. Für praktische Zwecke und Übersichtlichkeit definiert diese Norm eine übersichtliche Anzahl standardisierter Facility-Produkte innerhalb dieser detaillierten Matrix. Dabei handelt es sich um grundlegende Facility-Produkte, welche den meisten Branchen und Organisationen gemeinsam sind. Die daraus resultierende Facility-Produktstruktur ist leicht zu verstehen und anzuwenden. Zudem kann sie erweitert werden (skalierbar), um individuelle Bedürfnisse einer Organisation zu erfüllen.

Neben diesen grundlegenden standardisierten Facility-Produkten gibt es unter „Fläche und Infrastruktur“ außerdem eine Produktkategorie „Hauptaktivitätsspezifisch“ und unter „Mensch und Organisation“ eine ähnliche Produktkategorie mit der Bezeichnung „organisationsspezifisch“. Diese Produkt-Kategorien ermöglichen es den Organisationen, die Produktstruktur anzupassen und geschäftsspezifische Elemente einzuarbeiten.

			Facilities										
			Fläche und Infrastruktur					Mensch und Organisation					
Aktivitäten / Unterprozesse			Fläche	Außenanlagen	Reinigung	Arbeitsplatz	Hauptaktivitäts-spezifisch	HSSE	Hospitality	Information und Kommu-nikation	Logistik	Geschäfts-unterstützung	Organisations-spezifisch
Integration auf strategischer Ebene (PDCA)													
Integration auf taktischer Ebene (PDCA)													
Operative Ebene	Planen	Planen, Gestalten Aktivitäten Anschaffung Aktivitäten wie (Beispiele): Kaufen, Mieten, Bauen, Immobilienoptimierung	1100	1200	1300	1400	1900	2100	2200	2300	2400	2500	2900
	Durch-führen	Verwaltung Aktivitäten Betrieb Aktivitäten Instandhaltung Aktivitäten											
	Prüfen	Buchhaltung Aktivitäten Controlling Aktivitäten											
	Handeln	Qualität, Dokumentation Aktivitäten Verbesserungen umsetzen Aktivitäten											
			Kapitalkosten										
			Personalkosten										
			Materialkosten										
			Abschreibung, Steuern										

Bild 3 — Facility-Produktstruktur (Matrix Facilities/Aktivitäten mit standardisierten Facility-Produkten) mit für die operative Ebene geöffneter beispielhafter Aktivitätenliste (hinsichtlich der anderen Ebenen siehe A.1)

Eine Beschreibung von jedem standardisierten Facility-Produkt und dessen Unterprodukte ist in Abschnitt 5 gegeben. Anhang A umfasst einen graphischen Überblick der standardisierten Facility-Produkte und deren

Unterprodukte. Zusätzliche Informationen zu einigen spezifischen Facility-Produkten oder Gruppen von Facility-Produkten (z. B. in Zusammenhang mit deren Lebenszyklus-Kostenrechnung) sind in Anhang B aufgeführt.

Die Grundregel der Produkte auf den oberen hierarchischen Ebenen besteht darin, dass sie alle Facilities, Aktivitäten und damit verbundene Kosten aus den verknüpften Elementen auf den unteren Ebenen enthalten. Beispielsweise ist die Instandhaltung der Außenanlagen im Produkt „Außenanlagen“ enthalten und nicht in einem gesonderten Produkt „Instandhaltung“, das bereits in der Aktivitätenstruktur enthalten ist. Eine der Konsequenzen dieser Regel ist, dass die technische Gebäudeausrüstung kein einzelnes Produkt auf dieser Ebene ist, da deren Kapitalkosten in den Kosten der Fläche (Miete) enthalten sind.

Um sicherzustellen, dass die Produktstruktur die verbreitete Praxis im FM wiedergibt, wurde es notwendig, die Struktur und Ausrichtung in den folgenden Bereichen pragmatisch anzupassen:

- 1) Reinigung, da die Aktivitäten in diesem Produkt einen Bezug zu den Facilities in den anderen Produkten (z. B. Reinigung des Mobiliars) haben.
- 2) Das Produkt „Fläche“ und dessen Unterteilungen (siehe Anhang A) sind speziell darauf ausgerichtet, Lebenszyklus-Kostenrechnungen zu erleichtern.
- 3) Kapitalkosten im Produkt „Fläche“ werden von den jährlichen laufenden Kosten getrennt und in drei Abschnitte unterteilt: Beschaffungskosten, werterhaltende Kosten und wertvermehrende Kosten (Bild B.6).
- 4) Instandhaltung und Betrieb sind, den Facilities-Strukturen folgend, in Bausubstanz und technische Gebäudeausrüstung unterteilt.

4.4 Prozesse

4.4.1 Allgemeines

Prozesse sind festgelegte Ablaufmodelle für Aktivitäten. Prozesse bestimmen die zeitlichen und räumlichen Auftragserteilungen von Aktivitäten, mit Anfängen und Abschlüssen, und mit eindeutig festgelegten Eingaben und Ergebnissen (en: input, output). Prozesse müssen für jede Organisation spezifisch zusammengestellt werden.

Die Organisation und deren spezifische Prozesse werden als Ganzes angesehen, ungeachtet der Unternehmensstruktur mit deren Einheiten der Hauptaktivitäten.

4.4.2 Prozesse des Facility Managements

Die Grundlage für die Prozessnormung ist eine Verzahnung zwischen dem in ISO/TR 41013 enthaltenen FM-Konzept, den in EN 15221-5 beschriebenen Prozessen und den vorgeschlagenen standardisierten Facility-Produkten. Dieses Modell definiert und beschreibt den Bedarf aus einer Organisationssicht und das Angebot aus der Sicht eines Dienstleisters sowie die Verbindung und Koordination/Kooperation der beiden Sichten auf allen drei Ebenen (strategisch, taktisch und operativ).

4.4.3 Klassifikation von Facility-Produkten

Dieses Dokument stellt einen neuen Ansatz zur Strukturierung von Facility Services durch Bildung einer festgelegten Anzahl von hierarchisch gegliederten, klassifizierten Facility Services, welche als standardisierte Facility-Produkte bezeichnet werden.

Durch die Klassifikation wird eine Produkthierarchie erstellt. Es besteht keine Notwendigkeit für eine Organisation den vollständigen Produktbereich, d.h. alle diese standardisierten Services, zu fordern bzw. für einen Dienstleister alle diese anzubieten.

Die Klassifikationsstruktur deckt alle drei Ebenen ab:

- Das „Facility-Produkt“ auf einer strategischen Ebene wird als FM-strategische Integration bezeichnet. Darin wird eine aktive Integration vorausgesetzt. Es besteht nicht nur aus einem Paket von einzelnen Facility-Produkten.
- Auf der taktischen Ebene werden jeweils die Produkte in Bezug auf Fläche und Infrastruktur und in Bezug auf Mensch und Organisation integriert und die notwendigen Ressourcen zugewiesen.
- Auf der operativen Ebene gibt es rund 100 standardisierte Facility-Produkte auf drei weiteren hierarchischen Ebenen. Die Klassifikation ist ein Identifikationscode, welcher das Produkt in der hierarchischen Strukturierung positioniert. Eine Standardisierung der Begriffe zur Messung der Qualität oder der Quantität der Facility-Produkte ist noch ausstehend, dies sowohl für die Dienstleister wie auch für die Auftraggeber-Organisation.

4.5 Der Qualitätszyklus im FM-Beziehungsmodell

Die mit Facility Management nach der Definition in ISO 41011 und ISO/TR 41013 vorgenommene Integration wird am besten durch den in ISO 10014 und auch in EN 15221-3 behandelten Qualitätszyklus Planen, Durchführen, Prüfen, Handeln (PDCA-Qualitätszyklus) beschrieben.

Das Grundkonzept besteht darin, dass jede Aktivität geplant und überwacht werden sollte. Um den Qualitätszyklus mit einem ständigen Verbesserungsprozess zu schließen, sind (Schlüssel-)Leistungskennzahlen (KPI) und Benchmarking-Daten erforderlich. Dafür werden genormte Prozesse, Produkte und Kostenumlageverfahren benötigt. Der Qualitätszyklus ist auf allen Ebenen anwendbar, nicht nur auf der strategischen Ebene, sondern auch für jede einzelne Aktivität, sofern dies als sinnvoll erachtet wird.

In Bild 4 ist das FM-Konzept aus ISO/TR 41013 mit dem Qualitätszyklus als eine dritte Dimension des FM-Modells verknüpft. Wenn die PDCA-Aktivitäten nacheinander ausgeführt werden, könnte diese Prozessdimension auch als eine Zeitskala betrachtet werden.

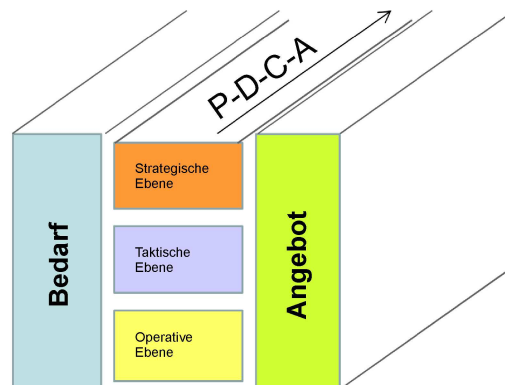


Bild 4 — FM-Modell verknüpft mit dem Qualitätszyklus als eine Art Zeitskala

Die Matrix in Bild 5 vereint das FM-Modell mit dem gezeigten Qualitätszyklus. Es umfasst die im PDCA-Zyklus durchgeführten Hauptaktivitäten (Prozesse), die in die strategische, taktische und operative Ebene unterteilt sind. Eine ausführlichere Matrix mit Bezug auf die in EN 15221-5 beschriebenen Prozesse ist in C.1 als ein Beispiel dafür angegeben, wie die Prozessmatrix verwendet werden könnte.

	Planen	Durchführen	Prüfen	Handeln
Strategische Ebene	Auftraggeber-Schnittstelle FM-Vertrag Strategische Planung	Integration aller Produkte (Dienstleistungen)	Strategische Prüfung Erfüllung von Anforderungen	Änderungsmanagement Verbesserungsprozess leiten
Taktische Ebene	Kundenschnittstelle Definition des SLA Anschaffung/Ressourcen	Koordination Zentrale Funktionen	Qualitätskontrolle Kostenkontrolle	Ständiger Verbesserungsprozess
Operative Ebene	Bestellung von Facilities und Produkten/Dienstleistungen	Operatives Ausführen Facility-Produktion	Beurteilung der Produkte	Operative Maßnahmen

**Bild 5 — Beispielhafte FM-Prozessmatrix, die das FM-Modell mit dem Qualitätszyklus verknüpft
(siehe Anhang C)**

Definitionsgemäß hat FM die Verbesserung der Wirksamkeit der Hauptaktivitäten zum Ziel. Somit wird ständige Verbesserung (en: continuous improvement) zu einem wichtigen Faktor für die Industrie und zu einem Mehrwert für das Unternehmen/den Kunden. Die produktiven Prozesse werden beeinflusst, indem die Hauptprozesse im Kerngeschäft ein Feedback erhalten und Daten für die strategische Entscheidungsfindung bereitgestellt werden.

4.6 Auftraggeberperspektive und nationale Gepflogenheiten

Die standardisierten Facility-Produkte in der vorliegenden Taxonomie-Norm wurden primär aus der Auftraggeberperspektive entwickelt, jedoch immer mit Blick auf die detaillierteren Bedürfnisse der Anbieterseite. Sie wurden in einem Top-down-Ansatz („von oben nach unten“-Ansatz) festgelegt, wobei unterschiedliche europäische Gepflogenheiten mit berücksichtigt wurden. Diese Perspektive unterscheidet sich von einer gebäudeorientierten Perspektive. Gebäude werden als Produkt betrachtet, das über einen bestimmten Zeitraum von einer Organisation verwendet werden kann.

Um nationale und sektorielle Eigenheiten bei den Mietverhältnissen zu berücksichtigen, bietet diese Norm auf Gesamteuropa anwendbare Definitionen (siehe unterer Abschnitt in Bild B.6).

ANMERKUNG Bei einem typischen Mietvertrag für Büroräume sind in einigen Ländern in der Grundmiete die Instandhaltung und Instandsetzung der Hauptstruktur und der Außenstruktur sowie technische Dienstleistungen enthalten. Während der Dauer des Mietverhältnisses kann der Vermieter außerdem an zusätzlichen Instandhaltungs- und Renovierungsarbeiten beteiligt sein, die wiederum durch die Grundmiete abgedeckt sind. In anderen Ländern, zum Beispiel im Vereinigten Königreich und Nordirland, erfordert der Mietvertrag die Ausführung dieser Arbeiten durch den Mieter, und die Kosten entstehen dadurch während der Dauer des Mietverhältnisses zusätzlich zu den Kosten der Grundmiete. Daher ist es bei jeder Analyse oder Überprüfung der FM-Aktivitäten zwischen Organisationen, innerhalb einzelner Länder oder zwischen europäischen Ländern von entscheidender Bedeutung, dass die Einzelheiten des Mietverhältnisses und die damit einhergehenden Verpflichtungen verstanden und nach dieser Norm vereinheitlicht werden, bevor ein Vergleich erfolgt.

Diese Unterschiede in den Miet-/Pachtverhältnissen in verschiedenen Ländern sind der Grund, warum das Produkt „Fläche“ nicht mit der Miete gleichzusetzen ist und warum Miete folglich nicht als ein Produkt definiert ist.

Auf einer europäischen Ebene sind die in dieser Norm festgelegten standardisierten Facility-Produkte für ein übergeordnetes Benchmarking der Kosten und der Qualität der Produkte zu empfehlen. Die gegliederten Daten bilden einen Datenpool. Aus diesem Datenpool können bestehende (nationale) Kostenstrukturierungssysteme mit Daten gefüllt werden und historische Daten können neu zusammengestellt werden, um sogar Kosten auf unteren Produktebenen vergleichen zu können (Bild 6).

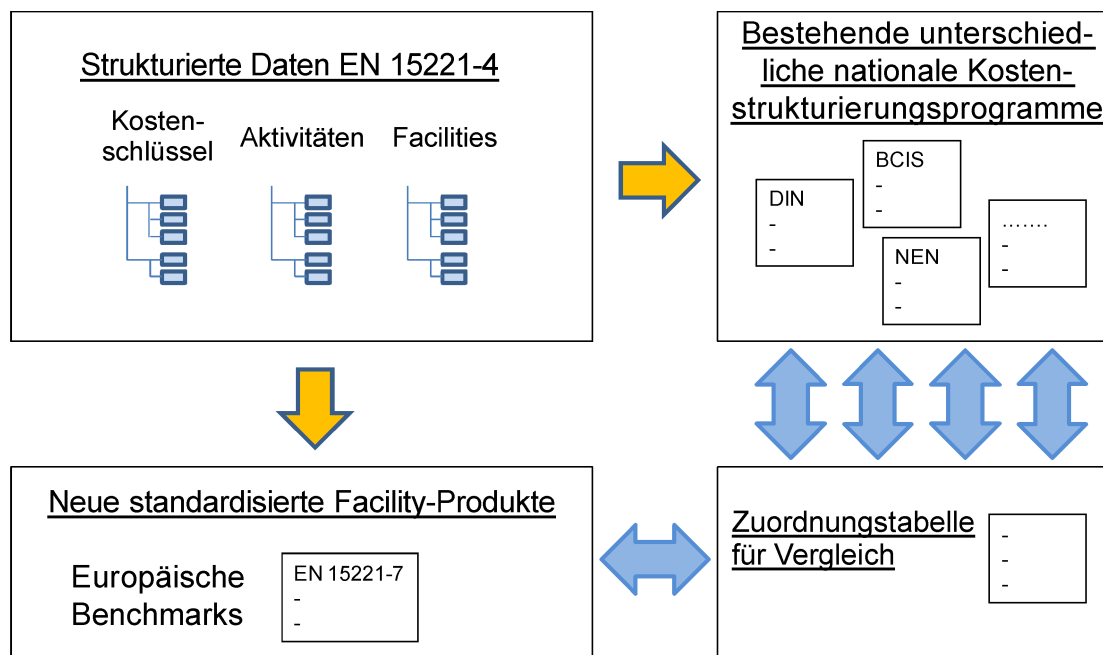


Bild 6 — Darstellung eines strukturierten Datenpools, der zu Flexibilität bei Kostenumlage und Benchmarking (EN 15221-7) führt, unter Verwendung bestehender Kostenstrukturen

Eine detaillierte Strukturierung von Kostendaten erfordert einen erheblichen Aufwand und viel Zeit. Jede Organisation muss für sich entscheiden, wie detailliert ihr Kostenumlagesystem sein muss. Die Beauftragung eines externen Dienstleisters ist eine Möglichkeit diesen Aufwand zu reduzieren.

5 Beschreibung der standardisierten Facility-Produkte

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung jedes standardisierten Facility-Produktes und dessen Klassifikation. Jedes Produkt umfasst sämtliche Aktivitäten (einschließlich Personal, Arbeitskraft), Facilities (einschließlich Ressourcen, Materialien) und Prozesse, die zur Bereitstellung des Produktes erforderlich sind, sofern nicht anders festgelegt.

Tabelle 1 — Facility Management — Integration

Produkt	Facility Management – Integration auf strategischer Ebene	Integration auf taktischer Ebene (Fläche und Infrastruktur)	Integration auf taktischer Ebene (Mensch und Organisation)	Zentrale (horizontale) Funktionen
Produkt-nummer	1-FM	1000	2000	9000
Allgemeine Beschreibung	Das strategische Management der Facility Management-Organisation und Integration von Dienstleistungen und Drittlieferanten. Beratung der Organisation bei der Ausrichtung auf die Organisationsstrategie.	Integration der Produkte auf taktischer Ebene Prozesse des mittleren Managements für die Serviceabwicklung sämtlicher Produkte in Bezug auf Fläche und Infrastruktur	Integration der Produkte auf taktischer Ebene Prozesse des mittleren Managements für die Serviceabwicklung sämtlicher Produkte in Bezug auf Mensch und Organisation	Zusammenfassung von zentralen Funktionen oder gemeinsamer Prozesse, die auf alle Produkte anwendbar und Teil der strategischen Ebene sind (strategische Planung und Controlling)
Inbegriffen	Gesamtkosten aller Aktivitäten, Facilities und Prozesse für alle standardisierten Facility-Produkte zuzüglich der Kosten der strategischen Managementprozesse	Kosten des taktischen Managements, Kosten der internen Verwaltung, Kosten aller mit Fläche und Infrastruktur zusammenhängenden Dienstleistungen	Kosten des taktischen Managements, Kosten der internen Verwaltung, Kosten aller mit Mensch und Organisation zusammenhängenden Dienstleistungen	Dieses Produkt fungiert als ein Kostensammler für alle horizontalen Produkte
Nicht inbegriffen	Keine	Keine	Keine	Siehe spezifische Unterprodukte
Unterebenen	Fläche und Infrastruktur Mensch und Organisation	Produkte in Bezug auf Fläche und Infrastruktur	Produkte in Bezug auf Mensch und Organisation	Siehe spezifische Unterprodukte

Produkt	Facility Management – Integration auf strategischer Ebene	Integration auf taktischer Ebene (Fläche und Infrastruktur)	Integration auf taktischer Ebene (Mensch und Organisation)	Zentrale (horizontale) Funktionen
Produkt-nummer	1-FM	1000	2000	9000
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Übersetzung der Ziele der Organisation, Aushandlung der FM-Vereinbarung; Entwicklung einer allgemeinen Verkäufer-/Beschaffungsstrategie; Leistungsmessung	Umsetzungsstrategien, Kommunikation mit den Kunden, Planung von Anpassungen an kurzfristige Veränderungen, Bestellservices, Kostenkontrolle, Leistungsüberwachung, und Berichterstattung an das strategische Management in Bezug auf Fläche und Infrastruktur	Umsetzungsstrategien, Kommunikation mit den Kunden, Planung von Anpassungen an kurzfristige Veränderungen, Bestellservices, Kostenkontrolle, Leistungsüberwachung, und Berichterstattung an das strategische Management in Bezug auf Mensch und Organisation	Siehe spezifische Unterprodukte
Spezifische Facilities (Beispiele)	Büroarbeitsplatz	Büroarbeitsplatz	Büroarbeitsplatz	Siehe spezifische Unterprodukte
Bemerkungen				

Tabelle 2 — Zentrale (horizontale) Funktionen I

Produkt	Nachhaltigkeit	Lebenszyklusplanung/Life-Cycle-Engineering	Qualität	Normen und Richtlinien
Produkt-nummer	9100	9110	9200	9210
Allgemeine Beschreibung	Entwicklung einer Politik zur Reduzierung des Ressourcenverbrauchs, wirtschaftliche Nutzung von	Bereitstellen einer langfristigen Perspektive bezüglich Vermögenswerten, Unterstützung der	Verantwortung für das (FM-) Qualitätsmanagementsystem	Verantwortung für die Anerkennung und Entwicklung von (Unternehmens-) Normen und

Produkt	Nachhaltigkeit	Lebenszyklusplanung/Life-Cycle-Engineering	Qualität	Normen und Richtlinien
Produkt-nummer	9100	9110	9200	9210
	Facilities, wie Gebäuden und Flächen sowie Steigerung der Gesundheit und des Wohlergehens der Menschen (soziale Verantwortung). Bezüglich operativer Maßnahmen und dem Nachweis der Einhaltung von Gesetzen siehe 2130.	Entscheidungsfindung für Investitionen und Instandhaltungsstrategien		Richtlinien als Grundlage für das QS-System, Zertifizierung der Qualitätssysteme
Inbegriffen	Alle Kosten für Personal und Berater und Kapitalanlage	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Nicht inbegriffen	Laufende Kosten wie Instandhaltungskosten spezieller technischer Ausrüstungen, z. B. Photovoltaik	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Lebenszyklusplanung/Life-Cycle-Engineering	Noch nicht standardisiert	Normen und Richtlinien	Noch nicht standardisiert
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Nutzung erneuerbarer Ressourcen Energiebenchmarking, Vermeidung von Umweltverschmutzung	Abschätzung der künftigen Energiepreise	Re-Auditierung Innenrevisionen kontinuierliche Verbesserung des Management	Nicht zutreffend
Spezifische Facilities (Beispiele)	Nachhaltigkeitsrating oder Zertifizierungssysteme wie LEED, BREEAM oder DGNB	Datenbank der laufenden Kosten	Qualitätsmanagement-System	Nicht zutreffend
Bemerkungen				

Tabelle 3 — Zentrale (horizontale) Funktionen II

Produkt	Risiko	Risikostrategie	Identity (Außenwirkung)	Innovation
Produkt-nummer	9300	9310	9400	9410
Allgemeine Beschreibung	Beurteilung und Management von Risiken und Bedrohungen für die (FM-)Organisation	Unterstützung bei Risikostrategien, Einhaltung von Gesetzen nachweisen	Markenbildung, (Unternehmens-)Verantwortung und Führung, Architektur, Internetauftritt und Fuhrparkbeschriftung, die die Organisation symbolisch vertreten, FM als Zusammenhalt der Organisation, Art und Weise, in der die Organisation — durch ihre Facilities — zur visuellen Qualität der Außenwelt beiträgt	Bereitstellung von Innovation hinsichtlich der FM-Organisation sowie innovativer Ideen zur Verbesserung der Wirksamkeit des Hauptgeschäftes
Inbegriffen	Noch nicht standardisiert	Spezielle Werkzeuge, externe Dienstleister	Berater und Materialien	Noch nicht standardisiert
Nicht inbegriffen	Noch nicht standardisiert	Büroräume	Kapitalkosten sind Teil anderer Produkte, z. B. Fläche	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Risikostrategie	Noch nicht standardisiert	Innovation	Noch nicht standardisiert
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Nicht zutreffend	Sicherstellung der Rechtssicherheit	Zum Erscheinungsbild, das die Organisation gegenüber der Außenwelt symbolisieren soll, beraten und dieses umsetzen, Schaffung einer Atmosphäre des Sich-Heimisch-Fühlens im Büro. Beratung zur Art und Weise, in der die Organisation durch ihre Facilities zur visuellen Qualität der Außenwelt beiträgt und entsprechende Umsetzung	Prüfung neuer Verfahren und Technologien Forschung zu aktuellen Entwicklungen des FM
Spezifische	Nicht zutreffend	Datenbank mit	Markensystem	Balanced Scorecard im

Produkt	Risiko	Risikostrategie	Identity (Außenwirkung)	Innovation
Produkt- nummer	9300	9310	9400	9410
Facilities (Beispiele)		rechtsverbindlichen oder empfohlenen Aktivitäten und den damit verbundenen Sanktionen	Beschilderung Leuchtreklame	Hinblick auf das Zukunftspotenzial
Bemerkungen			Visuelles Erscheinungsbild, Image, Markenbildung, Identität im Zusammenhang mit der Immobilie	

Tabelle 4 — Fläche und Infrastruktur — Fläche I

Produkt	Fläche (Räumlichkeiten)	Gebäudeausgangs-performance	Eigentümer/Nutzer	Ersatz und Sanierung von Vermögenswerten
Produkt-nummer	1100	1110	1111	1120
Allgemeine Beschreibung	Bereitstellung von Räumlichkeiten, zum Beispiel durch Planung, Bau, Beschaffung oder Anmietung von Flächen, einschließlich der Verwaltung und das Management von Fläche vom Bau bis zum Rückbau. Zur Unterstützung von Lebenszyklusanalysen wird auf der nächste Ebene unterschieden zwischen aktivierbaren, sich in Kapitalkosten niederschlagenden Ausgaben für die Anschaffung, Wiederherstellung und Steigerung des Wertes sowie den jährlichen laufenden Kosten für Verwaltung, Betrieb und Instandhaltung.	Kapitalkosten resultierend aus dem Besitz eines Gebäudes oder Kosten, die ein Nutzer einem Vermieter für Vermietung/Leasing von Gebäuden erstattet. Ebenso Kosten für Projektmanagement, z. B. bei einem Neubau.	Selbstnutzerkosten im Zusammenhang mit Verkehrswert/Verkehrsmietwert am offenen Markt oder Abschreibung von Gebäuden	Kapitalkosten durch Ausgaben, welche in der Bilanz der Organisation aktiviert werden und sich aus der Instandsetzung (EN 13306) der Hauptkonstruktionselemente eines Gebäudes (äußere Gebäudehülle, Fassade und Dach) sowie der technischen Gebäudeausrüstung (Wiedererlangen der ursprünglichen Leistung) ergeben.
Inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Selbstnutzerkosten und alle gezahlten Kosten für das Anmieten von Fläche innerhalb eines Standortes oder Gebäudes. Das sollten die aktuellen jährlichen Mietkosten sein, die an den Gebäudeeigentümer gezahlt werden.	Noch nicht standardisiert	Umfasst tragende Konstruktion, Fassaden, Fenster und Dach sowie technische Gebäudeausrüstung. Schließt Verbesserungen aufgrund des aktuellen Stands der Technik (z. B. modernere Fenster) ein.

Produkt	Fläche (Räumlichkeiten)	Gebäudeausgangs-performance	Eigentümer/Nutzer	Ersatz und Sanierung von Vermögenswerten
Produkt-nummer	1100	1110	1111	1120
Nicht inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Schließt die Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen/periodische laufende Kosten (Nebenkosten) und Kosten für das Grundstück (siehe Außenanlagen) aus	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Siehe spezifische Unterprodukte	Eigentümer/Nutzer Vermietung/Leasing Finanzinvestition (Bau-)Projektmanagement	Noch nicht standardisiert	Hauptkonstruktion, Außenfassade, Dach Fenster und Türen
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Nicht zutreffend	Verantwortlichkeit des Gebäudeeigentümers	Nicht zutreffend
Spezifische Facilities (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Nicht zutreffend	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Bemerkungen				

Tabelle 5 — Fläche und Infrastruktur — Fläche II

Produkt	Gebäudehülle und Tragwerk	Interne Raumaufteilung und Innenausbau	Technische Gebäudeausrüstung	Verbesserung der Gebäudeperformance
Produkt-nummer	1121	1122	1123	1130
Allgemeine Beschreibung	Kapitalkosten als ein Ergebnis von Sanierung/Austausch der tragenden Gebäudekonstruktion und der Gebäudehülle ohne neue Funktionalitäten hinzuzufügen	Kapitalkosten als ein Ergebnis von Sanierung/Austausch des Innenausbaus ohne neue Funktionalitäten hinzuzufügen	Kapitalkosten als ein Ergebnis von Sanierung/Austausch der technischen Gebäudeausrüstung (Infrastruktur) ohne neue Funktionalität hinzuzufügen	Kapitalkosten (aktivierte Ausgaben) zur Verbesserung des Gebäudekörpers und der technischen Infrastruktur, einschließlich Anpassung bestehender Installationen, Austausch durch neue Installationen mit erhöhter Funktionalität und Hinzufügen neuer Arten von Installationen, die einen Mehrwert für die Vermögenswerte darstellen.
Inbegriffen	Berater und Auftragnehmer/Dienstleister und Materialien	Berater und Auftragnehmer/Dienstleister und Materialien	Berater und Auftragnehmer/Dienstleister und Materialien	Kostenanteil, der einen Mehrwert infolge der Erhöhung der Funktionalität oder der Gebrauchstauglichkeit dem Vermögenswert hinzufügt (z. B. weiteres Stockwerk auf dem Gebäude)
Nicht inbegriffen	Geplante Instandhaltung	Geplante Instandhaltung	Geplante Instandhaltung	Kosten von Sanierung/Austausch zum Erreichen der Ausgangsperformance
Unterebenen	Struktur Gebäudekörper (siehe nationale	Struktur Gebäudekörper (siehe nationale	BMS, Heizung, Lüftung/Klima, Sanitär, Beleuchtung, Aufzüge/Rolltreppen	Noch nicht standardisiert

Produkt	Gebäudehülle und Tragwerk	Interne Raumaufteilung und Innenausbau	Technische Gebäudeausrüstung	Verbesserung der Gebäudeperformance
Produkt-nummer	1121	1122	1123	1130
	Kostenschlüssel für Gebäude)	Kostenschlüssel für Gebäude)	(siehe nationale Kostenschlüssel für Gebäude)	
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Projektmanagement, Planung, Beschaffung/Ausschreibung, Ausführung	Projektmanagement, Planung, Beschaffung/Ausschreibung, Ausführung	Projektmanagement, Planung, Beschaffung/Ausschreibung, Ausführung	Projektmanagement, Planung, Beschaffung/Ausschreibung, Ausführung
Spezifische Facilities (Beispiele)	Nicht zutreffend	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Bemerkungen				

Tabelle 6 — Fläche und Infrastruktur — Fläche III

Produkt	Liegenschaftsverwaltung	CAFM	Portfolioentwicklung	Immobilienoptimierung
Produkt-nummer	1140	1141	1150	1151
Allgemeine Beschreibung	Verwaltung von Grundstücken und Immobilien	Bereitstellung und Betrieb eines CAFM-Systems	Übergeordnete strategische Portfolio-Planungsaktivität, einschließlich Kauf- und Verkaufsaktivität. Auch als Portfolio-Management oder Corporate Real Estate Management (CREM – Betriebliches Immobilienmanagement) bezeichnet.	Portfolio-Optimierung, einschließlich Management leer stehender Flächen und Untervermietung
Inbegriffen	Umfasst alle Gebühren, Steuern, Versicherungen, Mietverwaltung usw. Einnahmen aus Mieterlösen. Einnahmen aus Mieterlösen. Außerdem Einnahmen durch Mieter für zusätzliche vom Vermieter erbrachte Leistungen.	Anschaffungs- und Betriebskosten	Alle mit der strategischen Planung von Grundstücken und Gebäuden zusammenhängenden Kosten. Einschließlich Festlegung der Anforderungen und Standards, Bewertung, Wertermittlung, Anschaffung, Zustandsüberwachung, Entsorgung, Standortuntersuchung, Anwaltsgebühren, Beratung und Machbarkeit	Asset-Management Aktivitäten in Bezug auf Immobilien
Nicht inbegriffen	Schließt Portfolio-Optimierung, Ausbau durch Nutzer und interne Umzüge aus; durch die Aktivitäten dieses Produktes können Wertänderungen der	Spezielle Module, die dem jeweiligen Produkt verrechnet werden können	Schließt Investitionen, interne Umzüge, Gebäudeverbesserungen und Ausbau durch den Nutzer aus	Interne Umzüge, Gebäudeverbesserungen und Ausbau durch den Nutzer Flächenmanagement Flächenmanagement

Produkt	Liegenschaftsverwaltung	CAFM	Portfolioentwicklung	Immobilienoptimierung
Produkt-nummer	1140	1141	1150	1151
	Immobilien ausgelöst werden, die jedoch nicht auf Kosten- oder Nutzenseite enthalten sind			
Unterebenen	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Nicht zutreffend	Datenmanagement	Nicht zutreffend	Nicht anwendbar
Spezifische Facilities (Beispiele)	Nicht zutreffend	CAFM-Software	Portfolio-Wertberichtigung, Zustandsüberwachung und Haushaltsplanungs-(Budgetierungs-)System der Instandhaltung	Nicht zutreffend
Bemerkungen	Ausbau durch den Nutzer (1410) bedeutet in den meisten Fällen keine Verbesserung des Gebäudes		Baufälligkeit ist nicht gleich Veränderungen durch den Mieter	

Tabelle 7 — Fläche und Infrastruktur — Fläche IV

Produkt	Instandhaltung und Betrieb	Help-Desk und Hausmeister	Gebäudebetrieb	Instandhaltung Baukonstruktion
Produkt-nummer	1160	1161	1162	1163
Allgemeine Beschreibung	Betrieb und Instandhaltung (siehe EN 13306) von Gebäuden und deren technische Installationen. Als weitere Unterteilung der Definition in EN 13306 enthält dieses Produkt und dessen Unterprodukte nur Ausgaben, die in der Bilanzaufstellung nicht aktiviert werden und als jährliche laufende Kosten umgelegt werden. Zu aktivierbaren Instandsetzungskosten siehe Produkt 1120.	Betrieb eines Help-Desks zur Kommunikation zwischen Nutzern und der FM-Organisation in Bezug auf Aufträge, Fehler, Beschwerden, Feedback, Dokumentation und Berichtswesen	Betrieb der Gebäudekonstruktion entsprechend EN 13306	Laufende Kosten für die Instandhaltung der Gebäudekonstruktion entsprechend EN 13306
Inbegriffen	Dienstleister, Help-Desk-System, Gebäudemanagementsystem (BMS), Zustandsüberwachung, Ersatzteile, Öl und Maschinen	Dienstleister und Help-Desk-System, Hausmeister (oder Hauswirtschafter oder Verwalter) entsprechend nationaler Gepflogenheiten	Dienstleister und Materialien	Kosten für Berater und Auftragnehmer/Dienstleister und Materialien, die nicht aktiviert sind
Nicht inbegriffen	Investitionen in Instandsetzung und Modernisierung	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Modernisierung

Produkt	Instandhaltung und Betrieb	Help-Desk und Hausmeister	Gebäudebetrieb	Instandhaltung Baukonstruktion
Produkt- nummer	1160	1161	1162	1163
Unterebenen	Help-Desk, Gebäudebetrieb, Instandhaltung Baukonstruktion, Betrieb technische Gebäudeausrüstung, Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung	Help-Desk-Service Help-Desk-System	Siehe nationale Gebäude-Kostenschlüssel	Siehe nationale Gebäude-Kostenschlüssel
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Telefonservice Online-Service	Reparaturen nicht funktionierender Türen, Fenster und Mobiliar, Schlösser, Aufhängen von Bildern und Pinnwänden	Projektmanagement, Planung, Beschaffung/Ausschreibung, Ausführung
Spezifische Facilities (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Help-Desk-Arbeitsstation	Werkzeugkasten Instandhaltungs- planungssystem	Bewegliche Aufzüge/Krane, Rüstung
Bemerkungen				

Tabelle 8 — Fläche und Infrastruktur — Fläche V

Produkt	Betrieb technische Gebäudeausrüstung	Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung
Produktnummer	1164	1165
Allgemeine Beschreibung	Betrieb der technischen Infrastruktur entsprechend EN 13306	Laufende Kosten für die Instandhaltung der technischen Infrastruktur nach EN 13306
Inbegriffen	Dienstleister, Help-Desk-System, Gebäudemanagementsystem (BMS), Öl und Ersatzteile	Berater und Auftragnehmer/Dienstleister und Materialien, die nicht aktiviert sind
Nicht inbegriffen	Verbesserungen, Versorgungsinfrastruktur vor Hauptzähler und interne Verteilung	Modernisierung
Unterebenen	Siehe nationale Gebäude-Kostenschlüssel	Siehe nationale Gebäude-Kostenschlüssel
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Help-Desk-Service, Überwachung und Regelung, Funktionsüberprüfung, Auswechseln von Glühlampen, Reparaturen	Projektmanagement, Planung, Beschaffung/Ausschreibung, Ausführung
Spezifische Facilities (Beispiele)	Help-Desk, BMS, Lüftungsräume, Rohrleitungen, bewegliche Aufzüge/Gondeln	Lüftungsräume, Rohrleitungen, bewegliche Aufzüge/Krane, Rüstung
Bemerkungen		

Tabelle 9 — Fläche und Infrastruktur — Fläche VI

Produkt	Ver- und Entsorgung	Energie	Wasser	Abfall
Produkt- nummer	1170	1171	1172	1173
Allgemeine Beschreibung	Lieferung von Energie und Wasser sowie Abfallbehandlung und -entsorgung. Kann Beschaffung von externen Produzenten und/oder interne Erzeugung umfassen, einschließlich der notwendigen Infrastruktur bis zur Schnittstelle mit dem internen Verteilungs-/Sammlungssystem	Energieversorgung eines Bauwerks. Kann Beschaffung von externen Produzenten und/oder interne Energieerzeugung umfassen und schließt die notwendige Infrastruktur ein, üblicherweise bis zu einem Zähler, nicht jedoch das gebäudeinterne Verteilungssystem	Wasserversorgung eines Bauwerks. Kann Beschaffung von externen Produzenten und/oder interne Wassererzeugung umfassen und schließt die notwendige Infrastruktur ein, üblicherweise bis zu einem Zähler, nicht jedoch das gebäudeinterne Verteilungssystem	Abfallbehandlung und -entsorgung, einschließlich Sortierung und Recycling von festen Abfällen sowie Flüssigkeiten und Abwasser. Schließt üblicherweise nur das Einsammeln gefüllter Sammelbehälter und den Austausch durch leere Sammelbehälter ein, jedoch nicht die gebäudeinterne Sammlung und Handhabung
Inbegriffen	Alle Kosten für Beschaffung und Erzeugung von Energie und Wasser und von Abfallbehandlung und -entsorgung sowie Betrieb, Instandhaltung und Verbesserungen der Infrastruktur und mögliche damit verbundene Erlöse	Alle Kosten für Beschaffung und Erzeugung von Energie und Betrieb, Instandhaltung und Verbesserungen der Infrastruktur	Alle Kosten für Beschaffung und Erzeugung von Wasser und Betrieb, Instandhaltung und Verbesserungen der Infrastruktur, einschließlich Abwasser	Alle Kosten für Abfallbehandlung und -entsorgung sowie mögliche damit verbundene Erlöse
Nicht inbegriffen	Interne/r Verteilung, Verarbeitung und Verbrauch von Energie und Wasser und die zugehörige Infrastruktur, Vorsortierung von Abfall an der Quelle durch Mitarbeiter, die ansonsten nicht mit Abfall befasst sind	Interne/r Verteilung, Verarbeitung und Verbrauch von Energie und die zugehörige Infrastruktur	Interne/r Verteilung, Verarbeitung und Verbrauch von Wasser und die zugehörige Infrastruktur	Vorsortierung von Abfall an der Quelle durch Mitarbeiter, die ansonsten nicht mit Abfall befasst sind

Produkt	Ver- und Entsorgung	Energie	Wasser	Abfall
Produkt-nummer	1170	1171	1172	1173
Unterebenen	Energie Wasser Abfall	Heizung, Kühlung, Strom, Gas, Öl, Holz usw.	Hauptwasserleitung Grundwasser Regenwasser	Brennbarer Abfall, Abwasser, Papier, Sondermüll, Glas, Küchenabfälle
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Beschaffung, Produktion, Überwachung, Instandhaltung	Beschaffung, Produktion, Überwachung, Instandhaltung	Einsammlung, Sortierung, Entsorgung
Spezifische Facilities (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Transformatoren, Hauptleitungsrohre und Hauptkabel	Pumpenräume, Sprinklerzentralen, Wasserbecken	Staubräume, Behälter, Abwasserleitungen
Bemerkungen				

Tabelle 10 — Fläche und Infrastruktur — Außenanlagen I

Produkt	Außenanlagen	Grundstück, Standort, Parzelle	Zusätzliche Fläche am Standort	Parkplätze
Produkt-nummer	1200	1210	1220	1230
Allgemeine Beschreibung	Außenanlagen, einschließlich der Grundstücke, Instandhaltung der Parkplätze, Gartenarbeiten usw. Aus Benchmarking-Gründen sind Kapital- und Betriebskosten von Grundstücken oder Standorten von den Gebäudekosten zu trennen	Eine oder mehrere Grundstückspartzen, auf denen sich ein oder mehrere Gebäude befinden sowie Nebengebäude und Lagermöglichkeiten, Straßen, Grünflächen, Parkplätzen und Untergrund-Infrastruktur vorhanden sein könnten	Sekundäre Räumlichkeiten und Lagermöglichkeiten neben den genannten Gebäuden auf einer der Grundstückspartzen. Einschließlich teilweise überdachte (überbaute) Konstruktionen.	Gebäude(teile), überdachte, teilweise überdachte Konstruktionen und Flächen, die für das Parken von Fahrzeugen vorgesehen sind, einschließlich Parkplätze für Fahrräder, Mopeds, Autos, Boote
Inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Liegenschaftsverwaltung der Außenanlage und Verschönerung des Außengeländes, was im Wesentlichen Außen- und Gartenarbeiten, Planung, Anpflanzung und Pflege von Bäumen, Blumen, Gräsern, Instandhaltung von Springbrunnen, Instandhaltung von Bordsteinen, Fußwegen, Gehsteigen und Entwässerungseinrichtungen und Schneeräumung umfasst.	Betrieb und Instandhaltung von Konstruktionen und Wartungen, die die sekundäre Konstruktion unterstützen	Betrieb und Instandhaltung von Konstruktionen und Wartungen, Zugangsvorrichtung, Sicherheitsvorrichtungen, Schutzvorrichtungen. Erlöse der Parkplatzvermietung

Produkt	Außenanlagen	Grundstück, Standort, Parzelle	Zusätzliche Fläche am Standort	Parkplätze
Produkt-nummer	1200	1210	1220	1230
Nicht inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Große Sekundärräumlichkeiten wie ebenerdige Straßen, Plätze, Sport-/Golfplätze, große Grünflächen, Hafenanlagen und komplexe ausgedehnte Untergrund-Infrastruktur, Sicherheit (an anderer Stelle behandelt), Abfallentsorgung (an anderer Stelle behandelt)	Ver- und Entsorgung für z. B. Wasser, Strom, Sicherheit (an anderer Stelle behandelt) Große Sekundärräumlichkeiten wie planierte und/oder Untergrund-Parkplätze, Straßen, Plätze, Sport-/Golfplätze, große Grünflächen, Hafenanlagen und komplexe ausgedehnte Untergrund-Infrastruktur	Akute Reparaturen und Modernisierung Ver- und Entsorgung für z. B. Wasser, Strom, Sicherheit (an anderer Stelle behandelt) Große ebenerdige und/oder doppelstöckige Parkplätze
Unterebenen	Siehe spezifische Unterprodukte	Zusätzliche Fläche am Standort, Landschaftsgestaltung und Gartenarbeiten	Technische Instandhaltung Reinigung	1 Parkhaus 2 Dachparkplatz 3 Außenparkplatz
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Landschaftsgestaltung der nahen Umgebung der genannten Gebäude und innerhalb der Begrenzung des Standortes (Parzellen, Fläche) Beschaffung, Produktion, Überwachung, Instandhaltung	Technische Instandhaltung Schneeräumung Gartenarbeit Reinigung der Außenanlage	Technische Instandhaltung Reinigung	Technische Instandhaltung Reinigung Schneeräumung
Spezifische Facilities (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Gartenmöbel, Pflanzung, Teiche und Springbrunnen, schwere Landschaftselemente	Pumpenhäuser, Raucherunterstände; Laderampen	Tore, Schranken, Zugangssysteme, Systeme zur automatischen Kfz-Kennzeichenerfassung

Produkt	Außenanlagen	Grundstück, Standort, Parzelle	Zusätzliche Fläche am Standort	Parkplätze
Produkt-nummer	1200	1210	1220	1230
Bemerkungen	Siehe spezifische Unterprodukte		Sollte nur für eigenständige/ einzelne Gebäude und Konstruktionen gelten, d. h. nicht an die Hauptgebäude angebaut. Bei großen Sekundärräumlichkeiten wie ebenerdigen und/oder Untergrund-Parkhäusern, Straßen, Plätzen, Sport-/Golfplätzen, großen Grünflächen, Hafenanlagen und komplexer ausgedehnter Untergrund-Infrastruktur ist es aus Benchmarking-Gründen angebracht, diese Standort-Facilities separat zu berücksichtigen	Bei großen Sekundärräumlichkeiten wie ebenerdigen und/oder Untergrund-Parkhäusern ist es aus Benchmarking-Gründen angebracht, diese Standort-Facilities separat zu berücksichtigen

Tabelle 11 — Fläche und Infrastruktur — Reinigung

Produkt	Reinigung	Routinemäßige Reinigung	Sonderreinigung	Schädlingsbekämpfung
Produkt-nummer	1300	1310	1320	1321
Allgemeine Beschreibung	Dienstleistungen in Bezug auf Hygiene und Sauberkeit, um die Arbeitsumgebung ordentlich zu halten und Unterstützung dabei, dass Vermögenswerte in einem guten Zustand erhalten bleiben	Reinigung normaler Oberflächen in einem Gebäude täglich oder periodisch mehr als einmal im Jahr (täglich, wöchentlich, monatlich, vierteljährlich, halbjährlich usw.)	Reinigung besonderer Oberflächen (z. B. Fassaden oder Decken) oder Geräte (z. B. Rechner oder Telefone) oder Auftragsreinigung (z. B. Reinigung einer Baustelle, nach einem Unfall oder Brand, branchenspezifisch)	Aktivitäten zur Bekämpfung der Anwesenheit unerwünschter wilder Tiere und Insekten usw. (zum Beispiel Ratten, Tauben und Bienen)
Inbegriffen	Nur gebäudebezogene Aktivitäten und Prozesse	Kosten der periodischen Reinigung eines Gebäudes, seiner Fassaden und der Arbeitsplätze, Leeren der Mülleimer	Kosten für Sonderreinigung eines Gebäudes, seiner Fassaden und der Arbeitsplätze, von Kunstwerken, Maschinen usw.	Externe Spezialisten/Dienstleister
Nicht inbegriffen	Alle nicht gebäudebezogene Prozesse (Außenanlage) siehe 1200	Reinigung bestimmter Bereiche wie Kantine, Produktion (Farben, Lebensmittel) Reinigung der Außenanlage	Flächenkosten (Reinigungsraum), Aufzug für Hängebühne zur Fensterreinigung Reinigung der Außenanlage	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Siehe spezifische Unterprodukte	Tägliche Reinigung Gebäudekörperreinigung Glasreinigung	Periodische Reinigung (> 1 Jahr) Reinigung auf besonderen Wunsch Baustellenreinigung	Noch nicht standardisiert
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Staubsaugen Staubwischen Wischen Polieren	Flächenversiegelung Eventbezogene Reinigung	Noch nicht standardisiert

Produkt	Reinigung	Routinemäßige Reinigung	Sonderreinigung	Schädlingsbekämpfung
Produkt- nummer	1300	1310	1320	1321
Spezifische Facilitie (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Reinigungsraum Reinigungsmaschinen Reinigungsgeräte Verbrauchsmaterialien, Reinigungsmittel	Reinigungsraum Reinigungsmaschinen Reinigungsgeräte Verbrauchsmaterialien, Reinigungsmittel Reinigungsautomat	Geschlossene Schränke für Gifte
Bemerkungen				Üblicherweise von externen Spezialisten durchgeführt

Tabelle 12 — Fläche und Infrastruktur — Arbeitsplatz I

Produkt	Arbeitsplatz	Mieterausbau	Flächenmanagement
Produkt-nummer	1400	1410	1420
Allgemeine Beschreibung	Nutzbare Arbeitsplätze und -flächen dort sicherstellen, wo Arbeiten von einem Arbeiternehmer oder einer Person, die ein Geschäft oder eine Unternehmung führt, ausgeführt werden oder werden sollen.	Veränderungen eines Standortes (Grundstücks oder Gebäudes), um den Geschäftsbedürfnissen zu entsprechen. Umfasst verschiebbare Wände, die nicht vom Vermieter zur Verfügung gestellt werden und nicht in der Miete enthalten sind	Optimierung und Planung von Fläche innerhalb eines Standortes, um den Bedürfnissen der Organisation zu entsprechen. „Übersetzung“ der Kerngeschäftsstrategien in die Arbeitsplatzverteilung und die Leistungsmessung als Basis für Verbesserungen
Inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Umfasst anfängliche Ausbauaktivitäten, um die Fläche an die Bedürfnisse des Nutzers anzupassen	Alle auf dieses Produkt zurückzuführenden Kosten
Nicht inbegriffen	Außenarbeitsplätze (behandelt in 1200)	Umfasst keine Gebäudeverbesserungen, feststehende Wände, selbst wenn diese vom Mieter zur Verfügung gestellt werden und dessen Eigentum sind	Schließt Firmenverlegung, Umzüge aus (siehe 2400)
Unterebenen	Siehe spezifische Unterprodukte	Anpassung zweckentsprechender Raumgrößen, Einbeziehen von Konferenz-flächen/Teeküchen	Akquisition von Flächendaten, Flächeneinteilung

Produkt	Arbeitsplatz	Mieterausbau	Flächenmanagement
Produkt- nummer	1400	1410	1420
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Verlegung von Trennwänden, Tischler-Dienstleistungen, Malerarbeiten	Datenmanagement, Analyse der Flächeneinteilung, Umverteilung von Flächen
Spezifische Facilities (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Noch nicht standardisiert	Planungsinstrument für CAD-Arbeitsplatz
Bemerkungen	Diese Definition umfasst alle Plätze, die allgemein als Arbeitsplätze anerkannt sind, z. B. Büros, Ladengeschäfte, Fabriken, Baustellen oder Krankenhäuser. Außerdem eingeschlossen sind auch viele Arten von weniger offensichtlichen Arbeitsplätzen, z. B. ein dem Mitarbeiter vom Arbeitgeber für die Erledigung seiner Aufgaben zur Verfügung gestelltes Fahrzeug		

Tabelle 13 — Fläche und Infrastruktur — Arbeitsplatz II

Produkt	Mobiliar	Bepflanzung	Kunstwerke
Produkt- nummer	1430	1431	1440
Allgemeine Beschreibung	Bereitstellung, Einbau/Installation und Instandhaltung von Mobiliar und Bürogeräten	Lieferung und Pflege von Zimmerpflanzen und Blumenarrangements	Dekorationen wie Gemälde, Skulpturen usw. zur Verschönerung der Arbeitsplatzumgebung
Inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Austausch alter Pflanzen und Blumenarrangements usw.	Akquisition und Instandhaltung
Nicht inbegriffen	Schließt technische Ausrüstung, Produktions- und Catering-ausrüstung sowie ICT aus	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Ausschreibung, Einbau/Installation, Entsorgung	Ausschreibung, Pflege, Entsorgung	Ausschreibung, Einbau/Installation, Entsorgung
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Bedarfsbestimmung, Preisvergleich, Bestellung	Bedarfsbestimmung, Preisvergleich, Bestellung, Bewässerung, Düngung, Beschneiden	Bedarfsbestimmung, Preisvergleich, Bestellung
Spezifische Facilities (Beispiele)	Werkstatt (Reparatur)	Bewässerungssystem	Datenbank der Kunstwerke
Bemerkungen			

Tabelle 14 — Fläche und Infrastruktur — Hauptaktivitätsspezifisch

Produkt	Hauptaktivitätsspezifisch	Hauptprozessbezogene Ver- und Entsorgung	Externe Arbeitsplätze (außerhalb des Standortes befindliche Facilities)	Instandhaltung von Medizintechnik (Gesundheitswesen)
Produkt-nummer	1900	1910	1920	1990.H1 (H für Gesundheitswesen – en: Health care)
Allgemeine Beschreibung	Dieses Produkt umfasst ein breites Spektrum von organisations- oder branchenspezifischen Dienstleistungen in Bezug auf Fläche und Infrastruktur. Deren separate Behandlung macht die anderen Produkte vergleichbarer.	Separat gemessene Energie- oder Wasserversorgung und Erzeugung für Produktionsprozesse mit großem Energie oder Wasserverbrauch	Bereitstellung externer Arbeitsplätze. Alle Aktivitäten, Dienstleistungen und Ressourcen in Verbindung mit dazu notwendigen Räumlichkeiten außerhalb der Organisation	Instandhaltung von technischen Geräten, die z. B. in Krankenhäusern die medizinischen Prozesse unterstützen
Inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Instandhaltung für die Facilities, die für die Hauptaktivität notwendig sind Überwachungsvorrichtungen und benötigtes Material	Miet- oder Kapital-, Instandhaltungs- und Versorgungskosten, Mobiliar, Betriebskosten	Spezialwerkzeuge, externe Dienstleister welche keinen Bezug zur medizinischen Nutzung haben
Nicht inbegriffen	Siehe spezifische Unterprodukte	Für die Hauptaktivität benötigte Energie und Wasser	Reisekosten; ICT-Kosten; Gebäude für Dauerausstellungen;	Investitions- und Betriebskosten für biomedizinische Geräte
Unterebenen	Siehe spezifische Unterprodukte	Messung, Analyse und Optimierung des Energie- und Wasserverbrauchs	1. Externe Arbeitsplätze 2. Heimarbeitsplätze 3. Kantinen 4. Vorübergehende Ausstellungsräume	Instandsetzung des Operationssaals, Radiologie (z. B. Instrumente, Facilities)
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Überwachung, Instandhaltung, Management der Garantieansprüche	Mietshaus, verlässliche Versorgung und IT-Infrastruktur	Instandhaltung, Überwachung gesetzlicher Inspektionszyklen, Management der Garantieansprüche

Produkt	Hauptaktivitätsspezifisch	Hauptprozessbezogene Ver- und Entsorgung	Externe Arbeitsplätze (außerhalb des Standortes befindliche Facilities)	Instandhaltung von Medizintechnik (Gesundheitswesen)
Produkt-nummer	1900	1910	1920	1990.H1 (H für Gesundheitswesen – en: Health care)
Spezifische Facilities (Beispiele)	Siehe spezifische Unterprodukte	Flächen, technische Ausrüstung, Überwachungsinstrumente, Sprinklerzentrale	CAFM-System, Managementinstrumente für Flächenbewirtschaftung und Dienstleistungserbringung	Noch nicht standardisiert
Bemerkungen			Bei großen dauerhaften Räumlichkeiten wie Satellitenbürogebäuden ist es angebrachter, diese Standorte eigenständig zu behandeln	

Tabelle 15 — Mensch und Organisation — Gesundheit, Arbeitsschutz, Sicherheit und Umwelt (HSSE) I

Produkt	Sterilisation (Gesundheitswesen)	Gesundheit, Arbeitsschutz und Sicherheit und Umwelt (HSSE)	Gesundheit und Sicherheit	Arbeitssicherheit
Produkt-nummer	1990.H2	2100	2110	2111
Allgemeine Beschreibung	Reinigung und Sterilisation von medizinischer Ausrüstung, um die Patienten vor Infektionen zu schützen	Schutz vor externen Gefahren und/oder internen Risiken und Schutz der Vermögenswerte und der Gesundheit und des Wohlergehens der Menschen und Sicherstellung einer sicheren und nachhaltigen Umwelt Umsetzung gesetzlicher und	Sicherstellung der Gesundheit und des Wohlergehens von Menschen an deren Arbeitsplatz	Bewahrung der Sicherheit an den Arbeitsplätzen, insbesondere in der Produktion, im Bergbau, beim Transport und in der Bauindustrie

Produkt	Sterilisation (Gesundheitswesen)	Gesundheit, Arbeitsschutz und Sicherheit und Umwelt (HSSE)	Gesundheit und Sicherheit	Arbeitssicherheit
Produkt- nummer	1990.H2	2100	2110	2111
		organisatorischer Verpflichtungen, Nachweis der Einhaltung von Gesetzen		
Inbegriffen	Arbeit und Spezialwerkzeuge, externe Dienstleister, Energie und Medien in Bezug auf die Beschaffung von Sterilgut Investitions- und Betriebskosten für Sterilisationsausrüstung	Siehe spezifische Unterprodukte	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Nicht inbegriffen	Kosten für chirurgische Instrumente	Siehe spezifische Unterprodukte	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Bestellung und Lieferung von Sterilgut (Handschuhe, chirurgische Instrumente), Wäscherei-Dienstleistungen von sterilen Textilien	Siehe spezifische Unterprodukte	Siehe spezifische Unterprodukte	Noch nicht standardisiert
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Überwachung, Prozessqualitätskontrolle	Nicht zutreffend	Nicht anwendbar	Untersuchung und Auditierung von Arbeitsplätzen, Prüfung der Luftqualität, Nachweis der Einhaltung von Gesetzen
Spezifische Facilities (Beispiele)	Noch nicht standardisiert	Nicht zutreffend	Nicht anwendbar	Evakuierungspläne im Brandfall, Spezialmessgeräte
Bemerkungen				

Tabelle 16 — Mensch und Organisation — Gesundheit, Arbeitsschutz, Sicherheit und Umwelt (HSSE) II

Produkt	Arbeitsmedizin	Sicherheitsdienste	Personenschutz	Eigentumsschutz
Produkt-nummer	2112	2120	2121	2122
Allgemeine Beschreibung	Sicherstellung der Gesundheit und des Wohlergehens von Menschen, z. B. Gesundheitsversorgung wie Betriebsarzt, Physio- oder manueller Therapeut, sichere Arbeitspraktiken, Firmenrichtlinien in Bezug auf Gesundheits- und Wellness-Einrichtungen und besondere/s Essen und Getränke	Schutz der Menschen und der Vermögenswerte, Sicherstellung und Gewährleistung der Sicherheit	Schutz von Menschen/Personenschutz	Schutz der (physischen und intellektuellen) Vermögenswerte
Inbegriffen	Noch nicht standardisiert	Grundlegende gebäudebezogene Kosten wie Schlösser, Kartenleser, Drehkreuze, Kameras sowie grundlegende personenbezogene Kosten wie Bewachung und Noteinsatzplan	Personenbezogene Kosten, wie Bewachung und Noteinsatzplan	Sicherheitstechnische Ausrüstung des Gebäudes, z. B. Schlösser und Schlüssel, Kartenleser, Drehkreuze und Kameras
Nicht inbegriffen	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Unterebenen	Noch nicht standardisiert	Personenschützer	Noch nicht standardisiert	Noch nicht standardisiert
Spezifische Aktivitäten (Beispiele)	Regelmäßige Untersuchung Gesundheitsprüfung	Erarbeitung eines Krisenmanagements	Personenschützer	Wachpersonal und Patrouille