

DIN EN ISO 41011

ICS 01.040.03; 03.080.10

Einsprüche bis 2018-02-08
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN 15221-1:2007-01

Entwurf

**Facility Management –
Begriffe (ISO 41011:2017);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41011:2017**

Facility management –
Vocabulary (ISO 41011:2017);
German and English version prEN ISO 41011:2017

Facility management –
Vocabulaire (ISO 41011:2017);
Version allemande et anglaise prEN ISO 41011:2017

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2017-12-08 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 42 Seiten

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

Nationales Vorwort

Der Text von ISO 41011:2017 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ der Internationalen Organisation für Normung (ISO) erarbeitet und als prEN ISO 41012:2017 durch das Technische Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ übernommen, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird

Das zuständige deutsche 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:

ISO 9000:2015	siehe DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO/IEC 17065:2012	siehe DIN EN ISO/IEC 17065:2013-01
ISO 19011	siehe DIN EN ISO 19011
ISO 20121:2012	siehe DIN ISO 20121:2013-04
ISO 22300:2012	siehe DIN EN ISO 22300:2014-12
ISO 41012:2017	siehe E DIN EN ISO 41012:2018-01*
ISO 55000:2014	siehe DIN ISO 55000:2017-05
ISO Guide 82:2014	siehe DIN SPEC 35200:2014-11

Änderungen

Gegenüber DIN EN 15221-1:2007-01 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) es wurden zusätzliche Begriffe in die Norm aufgenommen;
- b) Anhang A „Facility Management-Modell“ wurde gestrichen;
- c) Anhang B „Anwendungsbereich des Facility Managements“ wurde gestrichen;
- d) es wurde ein Alphabetisches Verzeichnis der Begriffe eingefügt.

* Zur Zeit Entwurf.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015*

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

DIN EN ISO 22300:2014-12, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens — Terminologie (ISO 22300:2012); Deutsche Fassung EN ISO 22300:2014*

E DIN EN ISO 41012:2018-01, *Facility Management — Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO 41012:2017); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41012:2017*

DIN EN ISO/IEC 17065:2013-01, *Konformitätsbewertung — Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC 17065:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17065:2012*

DIN ISO 20121:2013-04, *Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 20121:2012)*

DIN ISO 55000:2017-05, *Asset Management — Übersicht, Leitlinien und Begriffe (ISO 55000:2014); Text Deutsch und Englisch*

DIN SPEC 35200:2014-11, *Leitlinien für die Einbeziehung von Nachhaltigkeit in Normen (ISO Guide 82:2014)*

— Leerseite —

Facility Management — Begriffe (ISO 41011:2017)

Facility management — Vocabulaire (ISO 41011:2017)

Facility management — Vocabulary (ISO 41011:2017)

ICS:

Deskriptoren

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

STD Version 2.9a

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
3.1 Mit dem Facility Management verwandte Begriffe	6
3.2 Begriffe in Verbindung mit Vermögenswerten	7
3.3 Begriffe in Verbindung mit Personen	8
3.4 Begriffe in Verbindung mit Sourcing	9
3.5 Begriffe in Verbindung mit Prozessen	11
3.6 Begriffe in Verbindung mit Finanzen	12
3.7 Begriffe in Verbindung mit dem allgemeinen Geschäft	12
3.8 Begriffe in Verbindung mit Messung	15
Literaturhinweise	17
Alphabetisches Verzeichnis der Begriffe	18

Europäisches Vorwort

Der Text von ISO 41011:2017 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267, „Facility management“ der Internationalen Organisation für Normung (ISO) erarbeitet und als prEN ISO 41011:2017 durch das Technische Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ übernommen, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 15221-1:2006 ersetzen.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 41011:2017 wurde von CEN als prEN ISO 41011:2017 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung von Nationalen Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird normalerweise von ISO Technischen Komitees 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 Organisationen, staatlich und nicht-staatlich, in Liaison mit ISO, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) bei allen elektrotechnischen Themen 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. Im Besonderen sollten die für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten notwendigen Annahmekriterien 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 empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname wird als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellt keine Anerkennung dar.

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

Die vom ISO/TC 267 erarbeiteten internationalen Normen zum Facility Management (FM) beschreiben die Eigenschaften des Facility Management und sind für die Verwendung im privaten wie im öffentlichen Sektor vorgesehen.

ANMERKUNG Die Begriffe „Facility Management“ und „Facilities Management“ sind austauschbar verwendbar.

Bei der internationalen Zusammenarbeit zur Erstellung dieser internationalen Normen wurden gemeinsame Praktiken festgestellt, die über einen großen Bereich von Marktbereichen, Organisationstypen, Prozessaktivitäten angewandt werden können, und ihre Umsetzung wird bei Folgendem helfen:

- Verbesserung von Qualität, Produktivität und finanzieller Leistung;
- Unterstützung der Nachhaltigkeit und Verringerung der negativen Umwelteinflüsse;
- Entwicklung funktionaler und motivierender Arbeitsumgebungen;
- Erhalt der Konformität mit gesetzlichen Anforderungen und Bereitstellung sicherer Arbeitsplätze;
- Optimierung der Lebensdauer-Leistung und -Kosten;
- Verbesserung der Resilienz und Relevanz;
- erfolgreichereres Herausstellen von Identität und Image des Unternehmens.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument definiert Begriffe, die in Normen für Facility Management verwendet werden.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

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

— ISO Online Browsing Platform: unter <http://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: unter <http://www.electropedia.org/>

3.1 Mit dem Facility Management verwandte Begriffe

3.1.1

Facility Management

Facilities Management

FM

Gebäudemanagement

organisatorische Funktion, die Personen, Ort und *Prozess* (3.5.1) innerhalb der *bebauten Umgebung* (3.2.3) zu dem Zweck integriert, die *Qualität* (3.7.1) des Lebens von Personen und die Produktivität des *Kerngeschäfts* (3.1.7) zu verbessern

3.1.2

interne Bereitstellung von Dienstleistungen

hausinterne Bereitstellung von Dienstleistungen

Lieferung und Management einer *Dienstleistung* (3.5.3) durch Personal, das von der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1) angestellt ist

3.1.3

Unterstützungsleistung

nicht primäre *Aktivität* (3.5.2), die zur Unterstützung des *Kerngeschäfts* (3.1.7) geliefert wird

3.1.3.1

Facility Service

Bereitstellung zur Unterstützung der *Hauptaktivitäten* (3.7.4) einer *Organisation* (3.3.1), die von einem internen oder externen Leistungserbringer erbracht werden

3.1.3.2

Facility-Prozess

Prozess (3.5.1), der durch eine *Facility Management* (3.1.1)-*Organisation* (3.3.1) integriert und geleitet wird

3.1.4

Bedarf

Erwartung, spezifisch oder abstrakt, der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1), die wesentlich für das Erreichen des wesentlichen Zwecks und der Haupt-Ziele (3.7.8) ist

3.1.4.1

Anforderung

Bedarf (3.1.4) (Erwartung), der erklärt, üblicherweise vorausgesetzt oder obligatorisch ist

Anmerkung 1 zum Begriff: „Üblicherweise vorausgesetzt“ bedeutet, dass es für die *Organisation* (3.3.1) und andere *interessierte Parteien* (3.3.3) 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* (3.7.7) enthalten ist.

3.1.4.2

Nachfrage

Erklärte *Anforderung* (3.1.4.1) für zu liefernde *Dienstleistungen* (3.5.3) oder *Produkte* (3.5.1.1)

3.1.4.3

Dienstleistungsniveau

vollständige Beschreibung der *Anforderungen* (3.1.4.1) an ein *Produkt* (3.5.1.1), einen *Prozess* (3.5.1) oder ein *System* (3.5.4) mit deren Eigenschaften

3.1.4.3.1

Dienstleistungsvertrag

Dienstleistungsvertrag

SLA

(en: service level agreement)

Dokument, das zwischen der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1) und einem *Leistungserbringer* (3.1.5) bezüglich *Leistung* (3.8.3), *Messung* (3.8.1) und Bedingungen der Lieferung der *Dienstleistung* (3.5.3) vereinbart wurde

3.1.5

Dienstleistungserbringer

Organisation (3.3.1), die einen oder mehrere *Facility Services* (3.1.3.1) liefert

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Dienstleistungserbringer kann intern oder extern der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1) sein.

3.1.6

Arbeitsplatz

physischer Standort der Ausführung der Arbeit

3.1.6.1

Arbeitsplatz

(en: work station)

Ort, der Möblierung und unterstützende Ausrüstung (einschließlich Telefon-, IT- und Stromversorgungsanschlüssen) enthält und der für arbeitsbezogene *Aktivitäten* (3.5.2) speziell ausgelegt oder geeignet und für dauerhafte Nutzung geeignet ist

3.1.7

Kerngeschäft

Entität (3.7.11) aus der der *Bedarf* (3.1.4) abgeleitet wird

3.2 Begriffe in Verbindung mit Vermögenswerten

3.2.1

Vermögenswert

Gegenstand, Ding oder *Entität* (3.7.11) mit möglichem oder tatsächlichem Wert für eine *Organisation* (3.3.1)

[QUELLE: ISO 55000:2014, 3.2.1, modifiziert — Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht.]

3.2.1.1

Vermögensverwaltung

koordinierte *Aktivität* (3.5.2) einer *Organisation* (3.3.1) zur Wertschöpfung aus den *Vermögenswerten* (3.2.1)

[QUELLE: ISO 55000:2014, 3.3.1, modifiziert — Anmerkungen zum Begriff wurden gelöscht.]

3.2.2

Immobilie

unbewegliches Eigentum, einschließlich Gebäuden, Grund und unentwickeltem Land

3.2.3

bebaute Umgebung

Ansammlung von Gebäuden, Außenanlagen (gestaltetes Gelände), *Infrastruktur* (3.2.3.1) und anderen Bauwerken innerhalb eines Bereichs

3.2.3.1

Infrastruktur

System (3.5.4) aus *Einrichtungen* (3.2.3.2), Geräten und *Dienstleistungen* (3.5.3), das für den Betrieb einer *Organisation* (3.3.1) erforderlich ist

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.5.2]

3.2.3.2

Facility

Einrichtung

Ansammlung von *Vermögenswerten* (3.2.1), die gebaut, installiert oder errichtet wurde, um den *Bedarf* (3.1.4) einer *Entität* (3.7.11) zu decken

3.3 Begriffe in Verbindung mit Personen

3.3.1

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre *Ziele* (3.7.8) 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.

3.3.1.1

Nachfrageorganisation

Entität (3.7.11), die einen *Bedarf* (3.1.4) hat und über die Autorität verfügt, Kosten zu übernehmen, um *Anforderungen* (3.1.4.1) zu erfüllen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies ist üblicherweise ein bevollmächtigter Vertreter innerhalb einer Funktionseinheit einer *Organisation* (3.3.1).

3.3.2

oberste Leitung

ausführende Leitung

Person oder Personengruppe, die eine *Organisation* (3.3.1) 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* (3.7.5) nur einen Teil einer Organisation umfasst, bezieht sich „oberste Leitung“ auf diejenigen, die diesen Teil führen und steuern.

3.3.3

interessierte Partei

Anspruchsgruppe

Stakeholder

Person oder *Organisation* (3.3.1), die eine Entscheidung oder *Tätigkeit* (3.5.2) beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

3.3.4

Kompetenz

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

3.3.5

Nutzer

Person oder *Organisation* (3.3.1), die *Produkte* (3.5.1.1) oder *Dienstleistungen* (3.5.3) eines Lieferanten nutzt

3.4 Begriffe in Verbindung mit Sourcing

3.4.1

Vereinbarung

vereinbarte Erklärung zwischen der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1) und dem Anbieter von *Dienstleistungen* (3.5.3) oder *Produkten* (3.5.1.1)

Anmerkung 1 zum Begriff: Diese sollte in der Form einer schriftlich vereinbarten Erklärung zwischen der Nachfrageorganisation und dem Anbieter von Dienstleistungen oder Produkten abgefasst werden und die *Anforderungen* (3.1.4.1), Bedingungen, Kosten und das Niveau der benötigten Ressourcen und Ergebnisse darlegen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Für komplexe Vereinbarungen zwischen mehreren Ländern oder über mehrere Dienstleistungen könnte die Art der Dokumentation und des Inhalts erforderlich sein, die in ISO 41012:2017, Anhang C und D beschrieben ist. Für kleine oder einzelne Dienstleistungsvereinbarungen kann ein einseitiges Dokument, das alle wichtigen Bestimmungen und Bedingungen enthält, ausreichend sein.

3.4.1.1

Vertrag

Vereinbarung (3.4.1), nach der zwei Parteien ein *Produkt* (3.5.1.1) gegen eine Bezahlung austauschen

3.4.1.2

Spezifikation

detaillierte Beschreibung der wesentlichen *Leistung* (3.8.3) und/oder technischer *Anforderungen* (3.1.4.1) für *Dienstleistungen* (3.5.3) oder *Produkte* (3.5.1.1) und *Prozesse* (3.5.1), dargelegt von der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1) zur Klarstellung der zu erfüllenden Anforderungen gegenüber dem *Dienstleistungserbringer* (3.1.5)

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies ist die durch Dokumente belegte Schnittstelle zwischen dem *Bedarf* (3.1.4) der Nachfrageorganisation und den *Aktivitäten* (3.5.2) des Dienstleistungserbringers.

3.4.1.3

Mobilisierung

Phase der Aufstellung und Umsetzung aller Ressourcen, *Systeme* (3.5.4), Daten und Verfahren vor der Übernahme voller Verantwortung für die *Facility Services* (3.1.3.1), die nach Vorgaben in der *Facility Management-* (3.1.1) *Vereinbarung* (3.4.1) zu liefern sind

Anmerkung 1 zum Begriff: In diesem Kontext kann auch anfahren (en: start up) verwendet werden.