

DIN EN ISO 41018

ICS 03.080.10

Einsprüche bis 2021-11-03

Entwurf**Facility Management –
Entwicklung einer Facility-Management-Politik (ISO/DIS 41018:2021);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41018:2021**

Facility management –
Development of a facility management policy (ISO/DIS 41018:2021);
German and English version prEN ISO 41018:2021

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2021-09-03 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 oder Am DIN-Platz, 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 50 Seiten

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

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 41018:2021) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN (Norwegen) 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 Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 10001	siehe	DIN ISO 10001
ISO 14001	siehe	DIN EN ISO 14001
ISO 14005	siehe	DIN EN ISO 14005
ISO 14044	siehe	DIN EN ISO 14044
ISO 21505	siehe	DIN ISO 21505
ISO 22301	siehe	DIN EN ISO 22301
ISO 26000	siehe	DIN EN ISO 26000
ISO 31000	siehe	DIN ISO 31000
ISO 37500	siehe	DIN ISO 37500
ISO 41001	siehe	DIN EN ISO 41001
ISO 41011	siehe	DIN EN ISO 41011
ISO 41014	siehe	DIN EN ISO 41014*
ISO 50001	siehe	DIN EN ISO 50001
ISO/IEC 27001	siehe	DIN EN ISO/IEC 27001

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

* Zur Zeit Entwurf.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

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

DIN EN ISO 14005, *Umweltmanagementsysteme — Leitlinien für einen flexiblen Ansatz zur phasenweisen Verwirklichung*

DIN EN ISO 14044, *Umweltmanagement — Ökobilanz — Anforderungen und Anleitungen*

DIN EN ISO 22301, *Sicherheit und Resilienz — Business Continuity Management System — Anforderungen*

DIN EN ISO 26000, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung*

DIN EN ISO 41001, *Facility Management — Managementsysteme — Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung*

DIN EN ISO 41011, *Facility Management — Begriffe*

DIN EN ISO 41014, *Facility Management — Entwicklung einer Facility-Management-Strategie*

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

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

DIN ISO 10001, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen*

DIN ISO 21505, *Projekt-, Programm- und Portfoliomanagement — Leitlinien zu Governance*

DIN ISO 31000, *Risikomanagement — Leitlinien*

DIN ISO 37500, *Leitfaden Outsourcing*

— Leerseite —

Titel de: Facility Management — Entwicklung einer Facility-Management-Politik
(ISO/DIS 41018:2021)

Titel en: Facility management — Development of a facility management policy
(ISO/DIS 41018:2021)

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort.....	4
Vorwort	5
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
3.1 Begriffe	8
3.2 Abkürzungen	9
4 Definition des Rahmenwerks der FM-Politik	9
4.1 Schlüsselprinzipien.....	9
4.2 Strategische Absicht.....	10
4.3 Erwartete Auswirkungen.....	10
4.3.1 Allgemeines.....	10
4.3.2 Beabsichtigte Wirkungen	11
4.3.3 Unbeabsichtigte Konsequenzen.....	11
4.4 Nachhaltigkeitsziele	12
4.4.1 Umweltbezogene Leistung	12
4.4.2 Soziale Leistung.....	12
4.4.3 Wirtschaftliche Leistung	13
4.5 Führung und Verpflichtung.....	13
4.5.1 Abstimmung mit der Nachfrageorganisation.....	13
4.5.2 Management-Entscheidungsfindung.....	13
4.5.3 Zugänglichkeit, Inklusivität und Gleichberechtigung.....	13
4.5.4 Gesundheit, Sicherheit und Schutz.....	13
4.6 Lenkung.....	14
4.6.1 Allgemeines.....	14
4.6.2 Befugnis und Genehmigung.....	14
4.6.3 Rollen und Verantwortlichkeiten	15
4.6.4 Risikomanagement.....	15
5 Zusammenstellung der FM-Politik.....	16
5.1 Betriebliche Anforderungen.....	16
5.2 Erwartete Praktiken.....	17
5.2.1 Allgemeine Betrachtungen.....	17
5.2.2 Besondere Erwägungen.....	17
5.2.3 Unterstützungsfunktionen.....	19
6 Implementierung der FM-Politik.....	19
6.1 Erklärung zu Erwartungen.....	19
6.2 Beteiligung von Anwendern	19
6.3 Abweichungen von der Politik.....	20
6.4 Gewonnene Erkenntnisse	20
7 Überprüfung und Revision der FM-Politik	20
7.1 Bewertung gewonnener Erkenntnisse	20
7.2 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.....	20
7.3 Revision der FM-Politik	20

7.4	Aktualisierung von FM-Plänen	21
Anhang A (informativ)	Zusammenfassung der FM-Politik (Beispiel)	22
Anhang B (informativ)	Gesundheit, Sicherheit, Schutz und Umwelt (Beispiel)	24
Literaturhinweise.....		25

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 41018:2021) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur parallelen Umfrage vorgelegt.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/DIS 41018:2021 wurde von CEN als prEN ISO 41018 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Liste dieser Institute ist auf den Internetseiten von CEN abrufbar.

Vorwort

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

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

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

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

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

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

Eine Auflistung aller Teile der Normenreihe ISO 41018 ist auf der ISO-Internetseite abrufbar.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Facility Management (FM) integriert mehrere Disziplinen, um einen Einfluss auf die Effizienz und Produktivität der Ökonomien von Gesellschaften, Gemeinschaften und Organisationen sowie auf die Art und Weise, wie Einzelpersonen mit der bebauten Umgebung umgehen, auszuüben. FM beeinflusst die Sicherheit, das Wohlbefinden und die Lebensqualität vieler Gesellschaften und der Bevölkerung der Welt durch die im Rahmen von FM verwalteten und erbrachten Dienstleistungen (siehe ISO 41001).

ANMERKUNG 1 FM ist definiert als eine organisatorische Funktion, die Personen, Ort und Prozess innerhalb der bebauten Umgebung zu dem Zweck integriert, die Qualität des Lebens von Personen und die Produktivität des Kerngeschäfts zu verbessern (siehe ISO 41011:2017, 3.1.1).

Dieses Dokument bezieht sich auf die Nachfrageorganisation und auf die Organisation, die für FM und Facility Services verantwortlich ist. Eine Unterscheidung ist aufgrund der unterschiedlichen Arten der Organisation von FM und der Erbringung von Facility Services durch Personal innerhalb der Nachfrageorganisation, durch externe Dienstleister oder eine Kombination aus beidem erforderlich.

ANMERKUNG 2 Eine Nachfrageorganisation ist ein Unternehmen, das die Notwendigkeit und die Befugnis hat, Kosten zu tragen, um Anforderungen zu erfüllen (siehe ISO 41011:2017, 3.3.1.1) wie etwa Gebäudeeigentümer, Betreiber, Eigentümer-Betreiber, Mieter oder in einigen Fällen ein Geschäftsführer, der im Namen eines Eigentümers handelt.

ANMERKUNG 3 Eine Facility-Management-Organisation (FM) ist eine Einheit, die für das Facility Management verantwortlich ist (siehe ISO 41014:2020, 3.1.2), wie etwa eine Abteilung, ein Unternehmensbereich, eine Einheit oder eine Gruppe innerhalb der für diesen Zweck definierten Nachfrageorganisation oder ein Lieferant mehrerer Facility Services, der eine andere Facility-Management-Funktion bietet.

Die Leitlinien in diesem Dokument gelten in erster Linie für die FM-Organisation. In Situationen, in denen es gegenwärtig keine formelle FM-Organisation zu diesem Zweck gibt, sollte eine Person (oder Stelle) ernannt werden, um eine aktive Rolle bei der Entwicklung der FM-Politik zu übernehmen. Sofern nicht anders in diesem Dokument angegeben, bezieht sich „Organisation“ auf eine FM-Organisation.

ISO 41001 bezieht sich auf eine FM-Politik im Kontext zu einem FM-System.

Die Entwicklung einer FM-Politik bietet die folgenden Vorteile:

- ein Rahmenwerk zum Festlegen von FM-Zielen;
- Unterstützung für das Risikomanagement;
- eine Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des FM-Systems;
- Führung und Verpflichtung durch die oberste Leitung oder einen Vertreter der Nachfrageorganisation für den Betrieb des FM-Systems;
- reduzierte Wahrscheinlichkeit einer Trennung zwischen der FM-Strategie und den betrieblichen FM-Anforderungen;
- Effizienzsteigerung bei der Bereitstellung von FM im Allgemeinen und bei der Erbringung von Facility Services im Besonderen;

- eine Verpflichtung zum Schutz von Menschen, Eigentum und Umwelt;
- Stärkung verbundener Politiken der Nachfrageorganisation.

Die Politik ist definiert als die Absichten und die Ausrichtung einer Organisation, wie formell durch ihre oberste Leitung ausgedrückt (siehe ISO 41011:2017, 3.7.2). Die FM-Politik ist ein Handlungsverlauf oder ein Handlungsprinzip, der/das von der FM-Organisation angewendet oder vorgeschlagen wird und dazu dient, definierte Ergebnisse zu erzielen (z. B. Betrieb ohne Carbonemissionen, Wohlbefinden am Arbeitsplatz, Vermeidung von Zwischenfällen und minimale Lebensdauerkosten).

ANMERKUNG 4 In einer Hierarchie der Entscheidungsfindung und von Handlungen ist die FM-Politik zwischen der FM-Strategie und den Betriebsplänen angesiedelt. Die FM-Politik ist aus dem FM-System abgeleitet, das in seinem Anwendungsbereich allumfassend ist, jedoch nicht im Hinblick auf ausführliche Anforderungen oder Empfehlungen.

Dieses Dokument dient dazu, eine Lücke in den aktuellen Bestimmungen der Leitlinien für die FM-Politik im Kontext zu dem FM-System (siehe ISO 41001) zu schließen. Ziel ist es, das Bewusstsein, die Kompetenzentwicklung und das Fachwissen zu fördern, indem Beratung bei Entscheidungen über das Management der Anlagen und die Erbringung von Facility Services bereitgestellt wird.

Insbesondere gilt dieses Dokument für jede FM-Organisation, die folgende Ziele verfolgt:

- Verwendung einer Methodik zur Entwicklung einer FM-Politik;
- Sicherstellen der Abstimmung der FM-Politik mit der FM-Strategie;
- Bereitstellen eines Rahmenwerks für die Festlegung von FM-Zielen und betrieblichen FM-Anforderungen.

Dieses Dokument stellt Leitfäden für interne oder externe Audit-Programme bereit. Die Anwender dieses Dokuments können die Praktiken zur Entwicklung einer FM-Politik mit einem international anerkannten Benchmark vergleichen und so solide Grundsätze für ein effektives Management dieser Praktiken festlegen.

0.2 Prozessorientierter Ansatz

Dieses Dokument bietet eine gemeinsame Grundlage für das Verständnis der Faktoren, die die FM-Organisation bei der Entwicklung einer FM-Politik berücksichtigen sollte. Es fördert eine Methodik zur Unterstützung der FM-Organisation bei der Bestimmung des am besten geeigneten Ansatzes und der Vorkehrungen für die Entwicklung einer FM-Politik als Grundlage für die Umsetzung betrieblicher FM-Anforderungen zur Unterstützung des Kerngeschäfts der Nachfrageorganisation, insbesondere ihrer Geschäftsaktivitäten.

Dieses Dokument hebt die Entscheidungen, Aktivitäten, Informationen, Daten und interessierten Parteien hervor, die in einem übersichtlichen Prozess für die Entwicklung einer FM-Politik und der damit verbundenen Phasen koordiniert werden müssen, einschließlich:

- Definition des Rahmenwerks der FM-Politik (siehe Abschnitt 4);
- Zusammenstellung der FM-Politik (siehe Abschnitt 5);
- Implementierung der FM-Politik (siehe Abschnitt 6);
- Überprüfung und Revision der FM-Politik (siehe Abschnitt 7).

Die Methodik ist so angelegt, dass sie skalierbar ist, was bedeutet, dass die Bestimmungen dieses Dokuments auf jede FM-Organisation mehr oder weniger stark anwendbar sind. Als solche kann die FM-Organisation bestimmen, welche Bestimmungen vollständig oder teilweise für die Entwicklung der FM-Politik gelten.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument enthält Leitlinien für die Entwicklung einer Facility-Management-Politik (FM), wenn die FM-Organisation:

- a) beabsichtigt, ein Rahmenwerk für die Festlegung von FM-Zielen und das effektive Risikomanagement zu erstellen;
- b) beabsichtigt, die FM-Strategie und die betrieblichen FM-Anforderungen der Nachfrageorganisation abzustimmen;
- c) die Nützlichkeit und die Vorteile des FM-Systems verbessern möchte;
- d) darauf abzielt, die Erfordernisse interessierter Parteien und die geltenden FM-Anforderungen konsistent zu erfüllen;
- e) darauf abzielt, die Nachhaltigkeit in einem weltweiten konkurrenzorientierten Umfeld sicherzustellen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 41011, *Facility management — Vocabulary*

3 Begriffe

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

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

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

3.1 Begriffe

3.1.1

Abnahmekriterien

erforderliche Nachweise, damit Anforderungen als erfüllt gelten

[QUELLE: ISO 22263:2008, 2.1]

3.1.2

Maßnahmen-Nachprüfung

strukturierte Überprüfung oder Nachbereitungsprozess für die Analyse eines Ereignisses, der Geschehnisse und ihrer Ursache und wie es verbessert werden kann

3.1.3

FM-Politik

Text der Definition

3.1.4

Verfahrensweisung

Betriebsanweisung

genehmigte, dokumentierte Prozedur oder Reihe an Prozeduren, Arbeitsanweisungen und Testanweisungen für Produktion und Kontrolle

[QUELLE: ISO 37500:2014, 3.22]

3.1.5

Betriebsplanung

dokumentierte Sammlung von Verfahrensanweisungen und Informationen, die als Vorbereitung für die Durchführung betrieblicher Abläufe entwickelt wurde

[QUELLE: ISO 24516-3:2017, 3.16]

3.2 Abkürzungen

RACI verantwortlich, rechenschaftspflichtig, konsultiert und informiert (en: responsible, accountable, consulted and informed)

RASCI verantwortlich, rechenschaftspflichtig, unterstützt, konsultiert und informiert (en: responsible, accountable, supported, consulted and informed)

4 Definition des Rahmenwerks der FM-Politik

4.1 Schlüsselprinzipien

Die Organisation sollte sich nach den Geschäftszielen, dem FM-System und der FM-Strategie der Nachfrageorganisation richten, wenn die FM-Politik entwickelt, implementiert, aufrechterhalten und aktualisiert wird. Die FM-Politik sollte insbesondere:

- mit den Geschäftszielen der Nachfrageorganisation abgestimmt sein;
- von der obersten Leitung unterstützt werden;
- für die Art und Größe der Organisation und ihrer betrieblichen Abläufe geeignet sein;
- Teil der täglichen Arbeit der Organisation sein;
- klar, eindeutig und umsetzbar sein und beschreiben, welche Handlungen akzeptabel und welche Handlungen inakzeptabel sind;
- mit den interessierten Parteien mit gegenseitig abhängiger Politik und gesetzlichen und verordnungsrechtlichen Anforderungen koordiniert werden;
- den für die Implementierung und die Instandhaltung verantwortlichen interessierten Parteien mitgeteilt werden;
- regelmäßig überprüft und aktualisiert werden.

ANMERKUNG ISO 41001 enthält Anforderungen an ein FM-System und ISO 41014 bietet Leitlinien mit Empfehlungen für die Entwicklung einer FM-Strategie.

4.2 Strategische Absicht

Die Organisation sollte eine FM-Politik entwickeln, die für die Art und Größe der Organisation und ihre betrieblichen Abläufe geeignet ist. Die FM-Politik sollte jederzeit mit dem Geschäftsplan der Organisation abgestimmt und mit anderen relevanten Organisationsrichtlinien einschließlich der Richtlinien der Nachfrageorganisation konsistent sein.

Die Organisation sollte die FM-Politik regelmäßig innerhalb der Organisation und gegenüber der Nachfrageorganisation und anderen interessierten Parteien kommunizieren. Die FM-Politik sollte regelmäßig überprüft und die Ergebnisse dieser Überprüfung sollten der obersten Leitung gemeldet werden.

Die FM-Politik sollte als Grundlage für FM-Verfahrensanweisungen und -Arbeitsschritte gelten (siehe Bild 1).

ANMERKUNG Es kann zu Überschneidungen kommen, wo die Organisation andere Ziele der Nachfrageorganisation beeinflusst (z. B. Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Umweltauswirkung und Nachhaltigkeit); in einem hierarchischen Kontext muss das FM jedoch gegebenenfalls von der Nachfrageorganisation entwickelte Politiken ergeben, einführen und unterstützen (z. B. Bevorratung, Beschaffung, Informationen und Daten, Qualität, Beschäftigung, Inklusivität und Gleichberechtigung sowie soziale Konzernverantwortung).

Die Unterscheidung zwischen strategischen, taktischen und operativen Ebenen des Managements der Organisation sollte verdeutlicht werden. Die Politik erklärt die Absicht oder den Leitgrundsatz. Verfahrensanweisungen sind dann das Ergebnis auf taktischer Ebene, das die Politik im Hinblick auf den betrieblichen Ablauf implementiert. Bild 1 zeigt die Zusammenhänge.

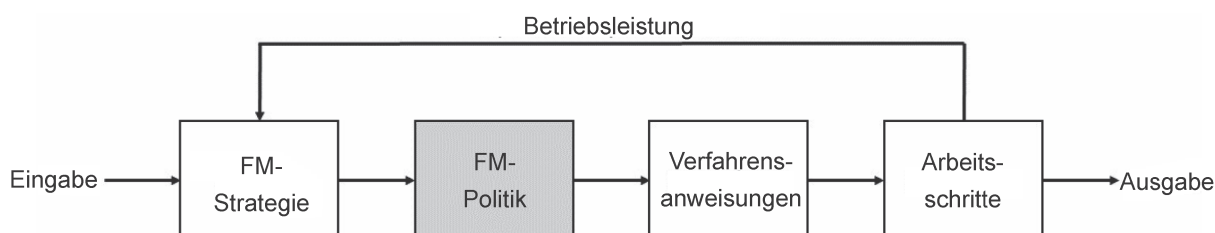


Bild 1 — Zusammenhang zwischen FM-Politik und FM-Strategie, Verfahrensanweisungen und betrieblichen Abläufen

Die FM-Politik sollte Leitlinien für Folgendes enthalten:

- den Arbeitsansatz und den Ansatz für andere personenbezogene Aktivitäten und Funktionen;
- die Art und Weise der Ausführung geschäftlicher Aktivitäten innerhalb der Organisation;
- Überzeugungen, Werte, Einstellungen und Verhalten von Personen innerhalb der Organisation unter Berücksichtigung kulturübergreifender Auswirkungen;
- Rollen, Verantwortlichkeiten und Beziehungen zu externen Stellen.

4.3 Erwartete Auswirkungen

4.3.1 Allgemeines

ANMERKUNG 1 Angemessenes Verhalten wird zu einer sicheren, gesunden und geschützten Umgebung für Anwender und Besucher führen. Für die Nachfrageorganisation entstehen wahrscheinlich Vorteile im Hinblick auf effizientere und effektivere FM-Betriebsabläufe, die erwartungsgemäß das Kerngeschäft dauerhaft unterstützen werden. Die FM-Politik kann das Bewusstsein für akzeptables und inakzeptables Verhalten stärken und potenziell unangemessenes Verhalten verändern. Gleichmaßen ist es möglich, dass die Einflüsse der FM-Politik von den beabsichtigten Einflüssen abweichen und zu nicht vorhergesehenen Konsequenzen führen (siehe 4.3.3).

Die FM-Politik sollte Anwendern und allen anderen interessierten Parteien einen Bezugsrahmen für ihre tägliche Arbeit oder sonstige Rolle sowie Leitlinien für den Betrieb und die Nutzung der Einrichtung und das von allen Personen erwartete Verhalten bieten. Bei der Festlegung des Rahmenwerks der FM-Politik sollte die Organisation die Art und die Eigenschaften der gelieferten Facility Services verdeutlichen, damit die beabsichtigten Wirkungen (siehe 4.3.2) erreicht und unbeabsichtigte Konsequenzen vermieden werden (siehe 4.3.3).

Der Umfang, in dem Anwender mit irgendeinem Aspekt des Facility Managements und der Lieferung der Facility Services zufrieden oder unzufrieden sein könnten, sollte durch regelmäßige Umfragen oder andere Formen der Untersuchung ermittelt werden. Bei der Abfrage der Meinung der Anwender sollte Sorgfalt angewendet werden, damit dies als echter Versuch, die Eignung der Einrichtung und der Facility Services zu verstehen, gesehen wird.

ANMERKUNG 2 Die Anwenderzufriedenheit ist ein Haupterfolgssfaktor im FM. Zu verstehen, was Anwender akzeptieren und nicht akzeptieren werden, sind wichtige Erwägungen bei der Entwicklung einer FM-Politik. ISO 10001 enthält Richtlinien für die Planung, die Gestaltung, die Entwicklung, die Implementierung, die Aufrechterhaltung und die Verbesserung eines Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit.

4.3.2 Beabsichtigte Wirkungen

ANMERKUNG 1 Politiken, die dazu dienen, Bewusstsein und angemessenes Verhalten zu erzeugen, haben größere Erfolgsaussichten, wenn sie erklärt werden, praktikabel sind und durch die Führung und Verpflichtung der obersten Leitung (siehe 4.5) unterstützt werden. Die Entscheidungen der obersten Leitung werden wahrscheinlich einen wesentlichen Einfluss auf die Handlungen und Verhaltensweisen der Anwender und zu einem gewissen Grad der Besucher haben.

Die oberste Leitung sollte die potenziellen Konsequenzen ihrer Entscheidungen prüfen, um zu bestimmen, ob diese die beabsichtigten Wirkungen erzielen.

ANMERKUNG 2 Eine Verfahrensanweisung zur Abfallreduzierung und -vermeidung wird wahrscheinlich eher von den Anwendern befolgt, wenn sie diese aus ihrer Sicht verstehen und wenn sie durch praktische Richtlinien unterstützt wird.

4.3.3 Unbeabsichtigte Konsequenzen

ANMERKUNG 1 Eine gut definierte Politik kann ihre beabsichtigte Wirkung aufgrund verschiedener Faktoren verfehlen, wie etwa:

- weil sie von Anwendern nicht implementiert werden kann;
- ein Konflikt mit den Überzeugungen oder Werten einzelner Personen;
- ein indirekter Interessenkonflikt mit den Leistungserwartungen einer einzelnen Person;
- der Nichtberücksichtigung der Auswirkung auf verbundene Funktionen.

Je nach Standort sind viele Belegschaften und Gruppen wahrscheinlich nicht homogener Art, sondern bilden eher eine Mischung aus verschiedenen ethnischen, religiösen und kulturellen Hintergründen.

Die Organisation sollte die Implikationen ihrer Politik berücksichtigen, um unbeabsichtigte Konsequenzen für Anwender, das eigene Personal und andere interessierte Parteien infolge von Inkompatibilitäten zwischen ihren Überzeugungen und Werten und den Politiken der Organisation zu vermeiden.

ANMERKUNG 2 Eine Gesundheits-, Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Umweltpolitik (HSSE), die darauf abzielt, Unfälle zu minimieren und die mit einem Belohnungsprogramm verbunden ist, kann – auch wenn dies nicht beabsichtigt ist – zu einer Nichtmeldung von Unfällen führen.