ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS-EN 15221-4:2011

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

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

Facilities management - Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en facilities management



10/2011

Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN 15221-4:2011 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN 15221-4:2011 übernommen.

Alle interessierten Personen, welche Mitglied einer luxemburgischen Organisation sind, können sich kostenlos an der Entwicklung von luxemburgischen (ILNAS), europäischen (CEN, CENELEC) und internationalen (ISO, IEC) Normen beteiligen:

- Inhalt der Normen beeinflussen und mitgestalten
- Künftige Entwicklungen vorhersehen
- An Sitzungen der technischen Komitees teilnehmen

https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

DIESES WERK IST URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZT
Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Einwilligung weder vervielfältigt noch in sonstiger Weise genutzt werden - sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien oder auf andere Art!

EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE

EN 15221-4

Oktober 2011

ICS 03.080.99; 91.140.01

Deutsche Fassung

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

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

Facilities management - Partie 4 : Taxinomie, classification et structures en facilities management

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

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

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

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

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop



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

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

© 2011 CEN Alle Rechte der Verwertung, gleich in welcher Form und in welchem Verfahren, sind weltweit den nationalen Mitgliedern von CEN vorbehalten.

Inhalt

Seite

Vorwort 3

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

Einleitung zu Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management 6

1 Anwendungsbereich 7

2 Normative Verweisungen 7

3 Begriffe 7
3.1 Allgemeine Taxonomie von FM-bezogenen Begriffen 7
3.2 Finanz- und verwaltungsbezogene Begriffe 9
3.3 Definition der hauptsächlichen standardisierten Facility-Produkte 10

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 17
4.6 Auftraggeberperspektive und nationale Gepflogenheiten 18

5 Beschreibung der standardisierten Facility-Produkte 20

Anhang A (informativ) Graphische Darstellung der Facility-Produktstruktur 54

Anhang B (informativ) Zusätzliche Bemerkungen zu ausgewählten Facility-Produkten 60
B.1 Verweisung auf das FM-Modell und seine Wechselwirkung mit der Organisation 60
B.2 Produkt FM – Facility Management – Strategische Integration 61
B.3 Produkt 1000: Taktische Integration (Fläche und Infrastruktur) und Produkt 2000: Taktische Integration (Mensch und Organisation) 62
B.4 Produkt 9100: Nachhaltigkeit 64
B.5 Produkt 9200: Qualität 64
B.6 Produkt 1100: Fläche 65
B.7 Produkt 1110: Gebäudeausgangsperformance 66
B.8 Produkt 1120: Ersatz und Sanierung von Vermögenswerten und Produkt 1160: Instandhaltung und Betrieb 68
B.9 Produkt 1170: Ver- und Entsorgung 69

Anhang C (informativ) Graphische Darstellung der FM-Prozessmatrix 71
C.1 FM-Prozessmatrix 71

Anhang D (informativ) Strukturen 74
D.1 Beschreibung von Facilities und Aktivitäten 74
D.2 Physische Struktur — Facility-Produkt-Struktur 76

Anhang E (informativ) Betrachtungen von Kosten und Erlös im Facility Management 77
E.1 Facility-Management-Zyklus 77
E.2 Modell des FM als Kostenstelle, die Facility-Produkte bereitstellt 78
E.3 Darstellung des Facility Managements in einem Buchhaltungssystem 79
E.4 Von standardisierten Facility-Produkten zu „individuellen Facility Services“ 82

Literaturhinweise 84

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15221-4:2011) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

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

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

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

- *Teil 1: Begriffe*

- *Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen*

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

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

- *Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse*

- *Teil 6: Flächenbemessung im Facility Management*

- *Teil 7: Leistungs-Benchmarking*

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

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

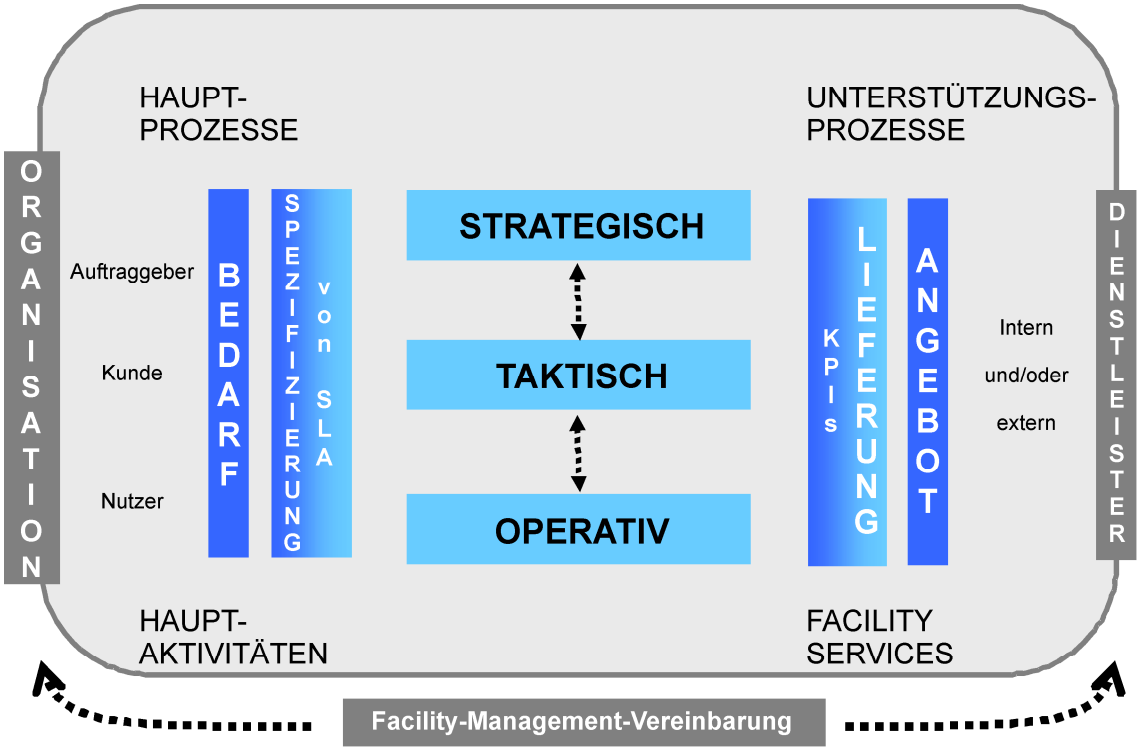
Allgemeine Einleitung für die Europäischen Normen EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 und EN 15221-6

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

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

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

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



Modell EN 15221-1:2006

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

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

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

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

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

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

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

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

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Einleitung zu Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management

In der Europäischen Norm EN 15221-1 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 Zusammenspiels 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. 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.

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

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 EN 15221-1 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 zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

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

EN 13306, *Instandhaltung — Begriffe der Instandhaltung*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

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

ILNAS-EN 15221-4:2011 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop