

ILNAS

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

ILNAS-EN ISO 41001:2018

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

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

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

05/2018



Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN ISO 41001:2018 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN ISO 41001:2018 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>

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!

Deutsche Fassung

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

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

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

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 2. April 2018 angenommen.

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

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

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



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

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

Inhalt

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

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

Europäisches Vorwort

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

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

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

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

Anerkennungsnotiz

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

Vorwort

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

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

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

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

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

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

Einleitung

0.1 Allgemeines

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

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

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

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

Die Vorteile einer integrierten Systemnorm für das Facility Management umfassen:

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

Dieses Dokument gilt für jede Organisation, die danach strebt:

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