

November 2018

ICS 03.080.10

Vorgesehen als Ersatz für EN 15221-4:2011

Deutsche Fassung

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

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

Facility management - Taxinomie, classification et
structures en facility management

Dieser Europäische Norm-Entwurf wird den CEN-Mitgliedern zur Umfrage vorgelegt. Er wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 erstellt.

Wenn aus diesem Norm-Entwurf eine Europäische Norm wird, sind die CEN-Mitglieder gehalten, die CEN-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.

Dieser Europäische Norm-Entwurf wurde von CEN in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch) erstellt. Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem CEN-CENELEC-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.

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

Warnvermerk : Dieses Schriftstück hat noch nicht den Status einer Europäischen Norm. Es wird zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt. Es kann sich noch ohne Ankündigung ändern und darf nicht als Europäischen Norm in Bezug genommen werden.



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
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 hauptsächlich 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*