

November 2018

ICS 03.080.10

Vorgesehen als Ersatz für EN 15221-5:2011

Deutsche Fassung

Facility Management - Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse

Facility Management - Part 5: Guidance on Facility Management processes

Facility management - Partie 5 : Guide relatif au développement et à l'amélioration des processus

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	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Grundsätze von Facility-Management-Prozessen	9
4.1 Allgemeines	9
4.2 Zusammenfassung.....	9
4.3 Wesentliche Grundsätze	10
4.4 Facility-Management-Prozesse	11
4.5 Struktur von FM-Prozessen	11
5 Entwicklung von Facility-Management-Prozessen	15
5.1 Einleitung	15
5.2 Bedeutung von Facility-Management-Prozessen	16
5.3 Facility-Management-Prozesse auf strategischer Ebene	17
5.4 Facility-Management-Prozesse auf taktischer Ebene	23
5.5 FM-Prozesse auf operativer Ebene.....	30
6 Bewertung der FM-Prozesse.....	33
6.1 Einleitung	33
6.2 Grundsätze der FM-Organisation	33
6.3 Schritt 1: Prüfen der Ausrichtung der FM-Prozesse an der Organisationsstrategie	33
6.4 Schritt 2: Prüfen der Verbindungen zwischen den FM-Prozessen	34
6.5 Schritt 3: Prüfen der verwendeten Daten/Informationen	34
6.6 Schritt 4: Prüfen der Abläufe.....	35
6.7 Schritt 5: Prüfen der Überwachung der FM-Prozesse	36
Anhang A (informativ) Beispiele von generischen Prozessen	37
Anhang B (informativ) Prüfliste – Reifegrad von FM-Organisationen.....	43
Literaturhinweise.....	44

prEN 15221-5 - Preview only Copy via ILLNAS e-Shop

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 15221-5:2018) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 15221-5:2011 ersetzen.

Diese Europäische Norm ist Teil der Reihen ISO 41000 und EN 15221 „*Facility Management*“, welche aus den folgenden Teilen bestehen:

- 1) ISO 41011:2017, *Facility Management — Vocabulary*
- 2) ISO 41012, *Facility Management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements*
- 3) ISO/TR 41013, *Facility Management — Scope, key concepts and benefits*
- 4) EN 15221-3, *Leitfaden für Qualität im Facility Management*
- 5) EN 15221-4, *Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management*
- 6) EN 15221-5, *Leitfaden für Facility-Management-Prozesse*
- 7) EN 15221-6, *Flächenbemessung im Facility Management*
- 8) EN 15221-7, *Leitlinien für das 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 (Planen, Durchführen, Prüfen, Handeln). 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 prEN 15221-7.

Ziel dieser Norm ist es, allen am Facility Management (FM) beteiligten Akteuren, insbesondere den Dienstleistern und ihren Kunden, einen Leitfaden für die Entwicklung und Verbesserung ihrer Prozesse zur Unterstützung der Hauptaktivitäten bereitzustellen. Auf diese Weise werden Entwicklung, Innovation und Verbesserung innerhalb der Organisation unterstützt und eine Basis für die weitere professionelle Entwicklung von FM und dessen Weiterentwicklung in Europa geschaffen.

Facility Management ist in ISO 41011, *Facility Management – Vocabulary*, und ISO/TR 41013, *Facility Management – Scope, key concepts and benefits*, definiert als „Integration von Prozessen innerhalb einer Organisation zur Erreichung und Entwicklung der vereinbarten Leistungen, welche die Effektivität der Hauptaktivitäten der Organisation unterstützen und verbessern“. Dieser Definition liegt ein prozessbasierter Managementsystemansatz aus der Normenreihe EN ISO 9000 zugrunde.

Die Weiterentwicklung Europäischer Normen im Facility Management auf der Basis von ISO 41011 und ISO 41013 wird daher auf einem besseren Verständnis der beteiligten Prozesse und deren Integrationsmechanismen aufbauen. Diese Prozesse müssen identifiziert und beschrieben, zugeordnet und modelliert werden, um einen Rahmen für Facility Management zu ergeben.

Diese Norm schafft die Grundlagen für weitere Arbeiten im Bereich der Entwicklung von Facility-Management-Normen und entwickelt die an der Erstellung von FM-Vereinbarungen nach ISO 41012 und ISO 41013 beteiligten Prozesse weiter. Die in dieser Norm angebotene Führung legt fest, dass als Basis für die Entwicklung der FM-Strategie die FM-Prozesse mit der Analyse und einem klaren Bild von der Auftraggeber-Organisation und deren Hauptprozessen beginnen müssen. Alle wesentlichen Entscheidungen auf dem Weg bis zur endgültigen Spezifikation der Leistungsniveaus und Qualitäten, der Wahl des Modells der Leistungserbringung und letztendlich der Vorbereitung der geeigneten Form der Beschaffung und von Vereinbarungen gehen von dieser Basis aus.

Diese Norm wurde als eine von vier neuen Normen entwickelt und hat eine vereinbarte Reihe von Grundsätzen aufgenommen, die dem Facility-Management-Ansatz zugrunde liegen, um so die Übereinstimmung sicherzustellen. Diese Grundsätze sind eingebunden in die wesentlichen Grundsätze eines prozessbasierten Managementsystems, auf die diese Norm sich gründet.

Diese Norm richtet sich nach der Normenreihe EN ISO 9000 zu Qualitätsmanagementsystemen aus und wendet spezifische Leitlinien zu den Konzepten und der Anwendung einer prozessbasierten Herangehensweise an Managementsysteme auf das Gebiet des Facility Managements an. Darüber hinaus baut die Norm auf anerkannte Managementgrundsätze auf, insbesondere auf die Wertschöpfungskette (Porter, 1985) und die Qualitätsüberwachung (Deming, 1986), die prozessbasierten Managementsystemen zugrunde liegen.

Der in diesem Dokument beschriebene prozessorientierte Ansatz sollte in den europäischen Mitgliedsländern in breiten Umfang anwendbar sein. Dazu sollten sie auf das in den früheren Normen (ISO 41011 und ISO 41013) gegebene Modell aufbauen, generisch und nicht zu präskriptiv sein und Unternehmen und Organisationen in die Lage versetzen, ihn an ihre eigenen Prozesse anzupassen.

Durch die Anwendung dieser Norm sollten Organisationen in der Lage sein, die Bedeutung von Facility-Management-Prozessen für ihre Effektivität zu verstehen und die Notwendigkeit einer Bewertung der Reife ihrer bestehenden Prozesse zu erkennen. Dadurch wird die Grundlage geschaffen für eine Entwicklung und Verbesserung der Facility-Management-Prozesse durch einen konsistenten, prozessbasierten Managementansatz. Diese Norm enthält generische Beispiele, die den Organisationen als Hilfe dienen sollen.

Facility-Management-Prozesse werden auf den drei organisatorischen Ebenen integriert — auf der operativen, taktischen und strategischen. Vereinbarungen über die Ergebnisse dieser Prozesse müssen ebenso auf diesen drei Ebenen erfolgen: operative Vereinbarungen mit den Nutzern, taktische Vereinbarung mit den Geschäftseinheiten und strategische Vereinbarung mit der Gruppe der obersten Leitung (Vorstand, Geschäftsführer).

Referenz:

Porter, M E, (1985), „Competitive Advantage: creating and sustaining superior performance“,

Free Press, New York;

Deming, W E (1986), „Out of the Crisis“, MIT, Cambridge.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet FM-Organisationen eine Anleitung für die Entwicklung und Verbesserung ihrer Prozesse zur Unterstützung der Hauptaktivitäten.

Des Weiteren legt dieses Dokument die wesentlichen Grundsätze dar, beschreibt übergeordnete generische FM-Prozesse, führt strategische, taktische und operative Prozesse auf und bietet Beispiele zu Prozessabläufen.

Dieses Dokument ist aus Hauptprozess-, Bedarfsperspektive für alle an FM-Prozessen Interessierten geschrieben.

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*

EN 15221-3, *Facility Management — Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management*

EN 15221-4, *Facility Management — Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management*

3 Begriffe

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

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

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

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

3.1

Aktivitäten

Aufgaben, die zur Erbringung von Leistungen erforderlich sind

3.2

Auftraggeber

Organisation, die Facility Services im Rahmen einer Facility-Management-Vereinbarung beschafft

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Auftraggeber handelt auf strategischer Ebene und hat in allen Phasen seiner Beziehung zum Dienstleister eine generelle und/oder Schlüsselfunktion. Der Kunde spezifiziert die Facility Services.

[ISO 41011 und ISO/TR 41013]