

ILNAS

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

ILNAS-EN ISO 41011:2018

Facility Management - Begriffe (ISO 41011:2017)

Facility management - Vocabulary (ISO
41011:2017)

Facility management - Vocabulaire (ISO
41011:2017)

05/2018

A decorative graphic in the bottom right corner featuring several interlocking gears in shades of blue and yellow. Overlaid on the gears is binary code (0s and 1s) and various mathematical symbols like plus, minus, and multiplication signs. The background has a subtle grid pattern.

Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN ISO 41011:2018 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN ISO 41011:2018 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!

ILNAS-EN ISO 41011:2018
EUROPÄISCHE NORM **EN ISO 41011**

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE

Mai 2018

ICS 01.040.03; 03.080.10

Ersatz für EN 15221-1:2006

Deutsche Fassung

Facility Management - Begriffe (ISO 41011:2017)

Facility management - Vocabulary (ISO 41011:2017)

Facility management - Vocabulaire (ISO 41011:2017)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 6. 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	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen.....	6
3 Begriffe	6
3.1 Facility-Management-bezogene Begriffe	6
3.2 Assetbezogene Begriffe	8
3.3 Personenbezogene Begriffe.....	8
3.4 Begriffe bezogen auf Sourcing	9
3.5 Prozessbezogene Begriffe.....	11
3.6 Finanzbezogene Begriffe.....	12
3.7 Begriffe bezogen auf das allgemeine Geschäft.....	12
3.8 Messungsbezogene Begriffe.....	15
Literaturhinweise.....	17
Alphabetisches Verzeichnis der Begriffe	18

Europäisches Vorwort

Der Text von ISO 41011:2017 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267, „Facility management“ der Internationalen Organisation für Normung (ISO) erarbeitet und als EN ISO 41011:2018 durch das Technische Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ übernommen, 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. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 15221-1:2006.

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 41011:2017 wurde von CEN als EN ISO 41011:2018 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung von Nationalen Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird normalerweise von ISO Technischen Komitees 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 Organisationen, staatlich und nicht-staatlich, in Liaison mit ISO, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) bei allen elektrotechnischen Themen 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. Im Besonderen sollten die für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten notwendigen Annahmekriterien 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 empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname wird als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellt keine Anerkennung dar.

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

Die vom ISO/TC 267 erarbeiteten internationalen Normen zum Facility Management (FM) beschreiben die Eigenschaften des Facility Management und sind für die Verwendung im privaten wie im öffentlichen Sektor vorgesehen.

ANMERKUNG Die Begriffe „Facility Management“ und „Facilities Management“ sind austauschbar verwendbar.

Bei der internationalen Zusammenarbeit zur Erstellung dieser internationalen Normen wurden gemeinsame Praktiken festgestellt, die in einer Vielzahl von Marktsektoren, Organisationstypen, Prozessaktivitäten und Regionen angewandt werden können, und ihre Umsetzung wird bei Folgendem helfen:

- Verbesserung von Qualität, Produktivität und finanzieller Leistung;
- Unterstützung der Nachhaltigkeit und Verringerung der negativen Umwelteinflüsse;
- Entwicklung funktionaler und motivierender Arbeitsumgebungen;
- Erhalt der Konformität mit gesetzlichen Anforderungen und Bereitstellung sicherer Arbeitsplätze;
- Optimierung der Lebensdauer-Leistung und -Kosten;
- Verbesserung der Resilienz und Relevanz;
- erfolgreichereres Herausstellen von Identität und Image des Unternehmens.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument definiert Begriffe, die in Normen für Facility Management verwendet werden.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

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

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

3.1 Facility-Management-bezogene Begriffe

3.1.1

Facility Management
Facilities Management
FM

Gebäudemanagement

organisatorische Funktion, die Personen, Ort und *Prozess* (3.5.1) innerhalb der *bebauten Umgebung* (3.2.3) zu dem Zweck integriert, die *Qualität* (3.7.1) des Lebens von Personen und die Produktivität des *Kerngeschäfts* (3.1.7) zu verbessern

3.1.2

interne Bereitstellung von Dienstleistungen
hausinterne Bereitstellung von Dienstleistungen

Lieferung und Management einer *Dienstleistung* (3.5.3) durch Personal, das von der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1) angestellt ist

3.1.3

Unterstützungsleistung

nicht primäre *Aktivität* (3.5.2), die zur Unterstützung des *Kerngeschäfts* (3.1.7) geliefert wird

3.1.3.1

Facility Service

Bereitstellung von Unterstützung für die *Hauptaktivitäten* (3.7.4) einer *Organisation* (3.3.1), die von einem internen oder externen Anbieter erbracht werden

3.1.3.2

Facility-Prozess

Prozess (3.5.1), der durch eine *Facility-Management-Organisation* (3.1.1 und 3.3.1) integriert und geleitet wird

3.1.4

Erfordernis

spezifische oder abstrakte Erwartung der *Nachfrageorganisation* (3.3.1.1), die wesentlich für das Erreichen des wesentlichen Zwecks und der *Haupt-Ziele* (3.7.8) ist