

# ILNAS

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

## ILNAS-EN ISO 41018:2022

**Facility Management - Entwicklung  
einer Facility-Management-Politik (ISO  
41018:2022)**

Facility management - Élaboration d'une  
politique de facility management (ISO  
41018:2022)

Facility management - Development of a  
facility management policy (ISO  
41018:2022)

08/2022

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

## Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN ISO 41018:2022 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN ISO 41018:2022 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 41018:2022

EUROPÄISCHE NORM **EN ISO 41018**

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE August 2022

---

ICS 03.080.10

Deutsche Fassung

**Facility Management - Entwicklung einer Facility-  
Management-Politik (ISO 41018:2022)**

Facility management - Development of a facility  
management policy (ISO 41018:2022)

Facility management - Élaboration d'une politique de  
facility management (ISO 41018:2022)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 15. Juli 2022 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, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, 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
<b>1 Anwendungsbereich.....</b>	<b>8</b>
<b>2 Normative Verweisungen .....</b>	<b>8</b>
<b>3 Begriffe .....</b>	<b>8</b>
<b>4 Definition des Rahmenwerks der FM-Politik.....</b>	<b>9</b>
4.1 Schlüsselprinzipien .....	9
4.2 Strategische Absicht .....	10
4.3 Erwartete Auswirkungen .....	10
4.3.1 Allgemeines.....	10
4.3.2 Erwartete Ergebnisse.....	11
4.3.3 Unbeabsichtigte Konsequenzen .....	11
4.4 Nachhaltigkeitsziele .....	11
4.4.1 Umweltbezogene Leistung .....	11
4.4.2 Soziale Leistung .....	12
4.4.3 Wirtschaftliche Leistung.....	13
4.5 Führung und Verpflichtung.....	13
4.5.1 Abstimmung mit der Nachfrageorganisation.....	13
4.5.2 Management-Entscheidungsfindung .....	13
4.5.3 Zugänglichkeit, Inklusivität und Gleichberechtigung .....	13
4.5.4 Gesundheit, Sicherheit und Schutz .....	13
4.6 Lenkung.....	14
4.6.1 Allgemeines.....	14
4.6.2 Befugnis und Genehmigung .....	14
4.6.3 Rollen und Verantwortlichkeiten .....	14
4.6.4 Risikomanagement.....	15
<b>5 Zusammenstellung der FM-Politik .....</b>	<b>15</b>
5.1 Betriebliche Anforderungen.....	15
5.2 Erwartete Praktiken.....	16
5.2.1 Allgemeines.....	16
5.2.2 Besondere Erwägungen .....	17
5.2.3 Unterstützungsfunktionen .....	19
<b>6 Implementierung der FM-Politik .....</b>	<b>19</b>
6.1 Erklärung zu Erwartungen.....	19
6.2 Beteiligung von Anwendern .....	19
6.3 Abweichungen von der Politik.....	19
6.4 Gewonnene Erkenntnisse.....	19
<b>7 Überprüfung und Revision der FM-Politik.....</b>	<b>20</b>
7.1 Bewertung gewonnener Erkenntnisse.....	20
7.2 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.....	20
7.3 Revision der FM-Politik.....	20
7.4 Aktualisierung von FM-Plänen .....	20

<b>Anhang A (informativ) Beispiel für eine Zusammenfassung der FM-Politik.....</b>	<b>21</b>
<b>A.1 Beispiel .....</b>	<b>21</b>
<b>Anhang B (informativ) Beispiel für eine Erklärung zu Gesundheit, Sicherheit, Schutz und Umwelt.....</b>	<b>24</b>
<b>B.1 Allgemeines.....</b>	<b>24</b>
<b>B.2 Beispiel für eine Erklärung .....</b>	<b>24</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>25</b>

## Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 41018:2022) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Februar 2023, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Februar 2023 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.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut/Komitee des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Liste dieser Institute ist auf den Internetseiten von CEN abrufbar.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die Republik Nordmazedonien, 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 41018:2022 wurde von CEN als EN ISO 41018:2022 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

## Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (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 Normungsthemen 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](http://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](http://www.iso.org/patents)).

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

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267, *Facility management*, in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Komitee für Normung (CEN), Technisches Komitee CEN/TC 348, *Facility Management*, in Übereinstimmung mit der Vereinbarung zur technischen Zusammenarbeit zwischen ISO und CEN (Wiener Vereinbarung) erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html) zu finden.

## Einleitung

### 0.1 Allgemeines

Facility Management (FM) integriert mehrere Disziplinen, um einen Einfluss auf die Effizienz und Produktivität der Ökonomien von Organisationen, Gesellschaften und Gemeinschaften, sowie auf die Art und Weise, wie Einzelpersonen mit der bebauten Umgebung umgehen, auszuüben. FM beeinflusst die Sicherheit, das Wohlbefinden und die Lebensqualität vieler Gesellschaften und der Bevölkerung der Welt durch die im Rahmen von FM verwalteten und erbrachten Dienstleistungen (siehe ISO 41001).

Dieses Dokument verweist auf die Nachfrageorganisation und auf die Organisation, die für FM und Facility Services verantwortlich ist. Eine Unterscheidung ist erforderlich aufgrund der unterschiedlichen Arten der Organisation von FM und der Erbringung von Facility Services durch Personal innerhalb der Nachfrageorganisation, durch externe Dienstleister oder eine Kombination aus beidem.

Die Leitlinien in diesem Dokument gelten in erster Linie für die FM-Organisation. In Situationen, in denen es gegenwärtig keine formelle FM-Organisation zu diesem Zweck gibt, sollte eine Person (oder Stelle) ernannt werden, um eine aktive Rolle bei der Entwicklung der FM-Politik zu übernehmen. Sofern nicht anders in diesem Dokument angegeben, bezieht sich „Organisation“ auf eine FM-Organisation.

ISO 41001 bezieht sich auf eine FM-Politik im Kontext eines FM-System.

Die Entwicklung einer FM-Politik bietet die folgenden Vorteile:

- ein Rahmenwerk zum Festlegen von FM-Zielen;
- Unterstützung für das Risikomanagement;
- eine Verpflichtung zur fortlaufenden Verbesserung des FM-Systems;
- Führung und Verpflichtung durch die oberste Leitung oder einen Vertreter der Nachfrageorganisation für den Betrieb des FM-Systems;
- reduzierte Wahrscheinlichkeit einer Trennung zwischen der FM-Strategie und den betrieblichen FM-Anforderungen;
- Effizienzsteigerung bei der Bereitstellung von FM im Allgemeinen und bei der Erbringung von Facility Services im Besonderen;
- eine Verpflichtung zum Schutz von Menschen, Eigentum und Umwelt;
- Stärkung verbundener Politiken der Nachfrageorganisation.

In einer Hierarchie der Entscheidungsfindung und von Handlungen ist die FM-Politik zwischen der FM-Strategie und den betrieblichen Maßnahmenplänen angesiedelt. Die FM-Politik ist aus dem FM-System abgeleitet, das in seinem Anwendungsbereich allumfassend ist, jedoch nicht im Hinblick auf ausführliche Anforderungen oder Empfehlungen.

Dieses Dokument dient dazu, die aktuellen Bestimmungen der Leitlinien für die FM-Politik im Kontext eines FM-System (siehe ISO 41001) zu ergänzen. Ziel ist es, das Bewusstsein, die Kompetenzentwicklung und das Fachwissen zu fördern, indem Beratung bei Entscheidungen, die sich auf das Management der Anlagen und die Erbringung von Facility Services auswirken, bereitgestellt wird.

Insbesondere ist dieses Dokument anwendbar für jede Organisation, die folgende Ziele verfolgt: