

# ILNAS

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

**ILNAS-EN 15221-1:2006**

## **Facility Management - Teil 1: Begriffe**

Facilities management - Partie 1 : Termes  
et définitions

Facility Management - Part 1: Terms and  
definitions

**10/2006**



## Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN 15221-1:2006 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN 15221-1:2006 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!

ICS 01.040.03; 91.040.01; 01.040.91; 03.080.99

Deutsche Fassung

## Facility Management - Teil 1: Begriffe

Facility Management - Part 1: Terms and definitions

Facilities management - Partie 1 : Termes et définitions

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 18. September 2006 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 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 Zentralsekretariat mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

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



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

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

# Inhalt

	Seite
<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Begriffe</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Anwendungsbereich des Facility Managements</b> .....	<b>7</b>
<b>Anhang A (informativ) Facility Management-Modell</b> .....	<b>8</b>
<b>A.1 Allgemeines</b> .....	<b>8</b>
<b>A.2 Organisation</b> .....	<b>8</b>
<b>A.3 Bedarf und Lieferung</b> .....	<b>9</b>
<b>A.4 Zusammenwirkende Ebenen (strategisch, taktisch, operativ)</b> .....	<b>9</b>
<b>A.5 Schlussfolgerungen</b> .....	<b>10</b>
<b>Anhang B (informativ) Anwendungsbereich des Facility Managements</b> .....	<b>11</b>
<b>B.1 Allgemeines</b> .....	<b>11</b>
<b>B.2 Fläche und Infrastruktur</b> .....	<b>12</b>
<b>B.3 Mensch &amp; Organisation</b> .....	<b>13</b>

## Vorwort

Dieses Dokument (EN 15221-1:2006) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis April 2007, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis April 2007 zurückgezogen werden.

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

## Einleitung

Das Facility Management befindet sich in verschiedenen europäischen Ländern in der Entwicklung. Aufgrund bestimmter historischer und kultureller Umstände haben Organisationen und Geschäftsbereiche unterschiedliche Konzepte und Ansätze dafür entwickelt. Im Allgemeinen nutzen alle Organisationen, öffentliche wie private, Gebäude, Betriebsvermögen und Dienstleistungen (Facility Services), um ihre Hauptaktivitäten zu unterstützen. Durch die Koordination dieser Vermögenswerte und Dienstleistungen, durch die Anwendung von Managementfähigkeiten und den Umgang mit einer Vielzahl von Veränderungen im Organisationsumfeld beeinflusst das Facility Management die Fähigkeit einer Organisation, vorausschauend zu handeln und ihre Anforderungen zu erfüllen. Weiter sollen die Kosten und die Leistung der Vermögenswerte und Dienstleistungen optimiert werden.

Die Hauptvorteile des Facility Management Einsatzes in Organisationen sind:

- eindeutige und transparente Kommunikation zwischen Bedarfsseite und Angebotsseite durch Zuordnung eigens dafür zuständiger Personen als alleinige Ansprechstellen für alle in einer Facility Management-Vereinbarung festgelegten Dienstleistungen;
- die möglichst effektive Nutzung von Synergien zwischen verschiedenen Dienstleistungen, die zur Steigerung der Leistungsfähigkeit und zur Senkung der Kosten einer Organisation beitragen;
- ein einfaches und leicht zu handhabendes Konzept der internen und externen Verantwortung für Dienstleistungen, basierend auf strategischen Entscheidungen, welches zu systematischen Eigen- oder Fremdleistungsvergaben führt;
- Reduzierung von Konflikten zwischen internen und externen Leistungserbringern;
- die Integration und Koordination aller erforderlichen Dienstleistungen;
- transparentes Wissen und Informationen zu Leistungsniveaus und deren Kosten. Beides soll den Nutzern klar vermittelt werden können;
- Verbesserung der Nachhaltigkeit einer Organisation durch Implementierung einer Lebenszyklusbetrachtung für die Facilities.

Der Markt (intern und extern) für Facility Management in Europa mit einem geschätzten Gesamtvolumen von einigen 100 Milliarden Euro zeigt deutlich, dass dieses Gebiet genauer definiert und beschrieben werden muss. Die Optimierung des Facility Managements erfordert ein breites und klares Verständnis der gegenseitigen Abhängigkeiten zwischen den Hauptprozessen der Organisation und den Facility Management Prozessen. Um zu einer gemeinsamen Sprache zu gelangen, beabsichtigt diese Norm die grundlegenden Funktionen des Facility Managements zu beschreiben und die einschlägigen Begriffe zu definieren, soweit sie dem Verständnis der Zusammenhänge dienen.

Zweck dieser Europäischen Norm ist die Festlegung der Begriffe auf dem Gebiet des Facility Managements, um:

- die Kommunikation zwischen verschiedenen Interessengruppen zu verbessern;
- die Effektivität der Hauptaktivitäten und Facility Management-Prozesse zu erhöhen wie auch die Qualität ihrer erbrachten Leistungen zu verbessern;
- Werkzeuge und Systeme zu entwickeln.

Diese Europäische Norm ist das Leitdokument auf dem Gebiet des Facility Managements, dem andere Initiativen folgen. Initiativen hinsichtlich anderer Normen, Richtlinien und technischer Spezifikationen im Facility Management können nicht ohne den Verweis auf dieses Leitdokument erfolgen.

Zum besseren Verständnis der in diesem Dokument verwendeten Begriffe und Definitionen wird empfohlen, zuerst das Modell und die Erklärungen im Anhang A zu lesen. Das Facility Management-Modell wurde von verschiedenen bestehenden und hoch entwickelten Lösungen abgeleitet und soll daher nicht den Status quo beschreiben. Für das Facility Management-Modell gelten außerdem die Grundsätze, es so einfach wie möglich zu halten und so zu gestalten, dass es an andere Spezialaufgaben von Organisationen angepasst werden kann.