

# DIN EN 15221-3:2011-12 (D)

## Facility Management - Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-3:2011

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Allgemeine Einleitung für die Europäischen Normen EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 und EN 15221-6 .....	5
0 Einleitung zu Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management .....	6
1 Anwendungsbereich .....	9
2 Normative Verweisungen .....	9
3 Begriffe und Abkürzungen .....	10
3.1 Begriffe .....	10
3.2 Abkürzungen.....	12
4 Grundlagen des Qualitätsmanagements .....	13
4.1 Bedeutung von Qualität im Facility Management .....	13
4.2 Kriterien, Hintergrund, Elemente von Qualität sowie deren Einflüsse .....	13
4.3 Arten von Merkmalen .....	14
4.3.1 Allgemeines .....	14
4.3.2 Objektive (harte) Merkmale .....	14
4.3.3 Subjektive (weiche) Merkmale .....	14
4.4 Von den Bedürfnissen zur Leistungserbringung.....	15
4.4.1 Erwartungen.....	15
4.4.2 In SL/SLA definierte Anforderungen .....	16
4.4.3 Leistungserbringung: .....	17
4.4.4 Wahrnehmung: .....	17
4.5 Qualitätsmanagement.....	18
4.5.1 Allgemeines .....	18
4.5.2 Bestehendes Qualitätsmanagementsystem (QMS) der Auftraggeber-Organisation .....	19
5 Qualitätsmanagementprozess .....	19
5.1 Allgemeine Einführung .....	19
5.1.1 Der Qualitätsmanagementprozess .....	19
5.1.2 Sicherstellen von Qualität während der Dauer der FM-Vereinbarung .....	20
5.2 Analyse von Bedürfnissen und Bedarf .....	21
5.3 Festlegung von Anforderungen.....	21
5.3.1 Ziele.....	21
5.3.2 Mögliche Techniken zur Bestimmung der Bedürfnisse der Auftraggeber-Organisation: .....	22
5.3.3 Anforderungen, die sich aus der Hauptaktivität ergeben .....	22
5.4 Ausarbeitung der Service Level.....	23
5.4.1 Allgemeines .....	23
5.4.2 Übertragen der Anforderungen in Facility-Produkte .....	23
5.4.3 Elemente eines Service Level .....	23
5.4.4 Grundsatz und Ansätze für die Definition von Service Level .....	24
5.4.5 Arten und Klassifizierung von Service Level .....	24
5.4.6 Lebenszyklus von Service Level .....	25
5.5 Entwicklung von Messmethoden (Hierarchie der Kennzahlen) .....	26
5.5.1 Zweck der Entwicklung von Messmethoden (strukturierte Kennzahlen).....	26
5.5.2 Verschiedene Arten von Kennzahlen .....	26
5.5.3 Empfehlung für Messungen .....	28
5.6 Qualitätsaspekte beim Organisieren der Lieferung von Facility-Produkten.....	29
5.7 Qualitätsaspekte bei der Lieferung von Facility-Produkten .....	30
5.8 Messung und Berechnung .....	30

<b>5.9</b>	<b>Analyse der Abweichungen</b> .....	<b>31</b>
<b>5.10</b>	<b>Maßnahmen aufgrund von Abweichungen</b> .....	<b>31</b>
<b>5.11</b>	<b>Kontroll- und Verbesserungszyklen</b> .....	<b>32</b>
<b>Anhang A (informativ) Lückenmodell</b> .....		<b>34</b>
<b>Anhang B (informativ) Zusätzliche Informationen und Empfehlungen für Messungen</b> .....		<b>37</b>
<b>B.1</b>	<b>Empfehlung für die Gestaltung eines Messsystems</b> .....	<b>37</b>
<b>B.2</b>	<b>Attribute von Kennzahlen</b> .....	<b>39</b>
<b>B.3</b>	<b>Kriterien für die Auswahl von Kennzahlen</b> .....	<b>39</b>
<b>B.4</b>	<b>Erforderliche Eigenschaften von Kennzahlen</b> .....	<b>40</b>
<b>B.5</b>	<b>Datenerfassungstechniken</b> .....	<b>41</b>
<b>B.6</b>	<b>Domänen und Kategorien von Kennzahlen</b> .....	<b>41</b>
<b>Literaturhinweise</b> .....		<b>46</b>