

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

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