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**