

E GEFMA 700:2006-12 (D)

FM-Excellence - Grundlagen für ein branchenspezifisches Qualitätsprogramm

Inhalt

	Seite		Seite
1 Anwendungsbereich	1	6.1 VOL/A-konformes Verhalten.....	8
2 Zielsetzung	2	6.2 Definition der geforderten Qualität.....	9
2.1 Kundennutzen.....	2	6.3 Ausschreibung und Vertragsgestaltung.....	9
2.2 Branchennutzen.....	3	6.4 Definition der Messgrößen.....	9
3 Grundsätze des FM-Excellence- Programms	3	6.5 Beistellung von Leistungen des AG.....	9
4 Begriffe und Definitionen	3	7 Besondere Anforderungen an Auftragnehmer im FM / FM-Excellence- Programm	9
4.1 Facility-bezogene Begriffe.....	3	7.1 GEFMA 710 Rechtskonformität.....	9
4.2 Managementbezogene Begriffe.....	4	7.2 GEFMA 720 Facility Managementsysteme.....	10
4.3 Organisationsbezogene Begriffe.....	4	7.3 GEFMA 730 ipv® - Qualitätsmarke für System- Dienstleistungen.....	11
4.4 Prozess- und produktbezogene Begriffe.....	4	8 Konformitätsnachweise	11
4.5 Qualitätsbezogene Begriffe.....	5	8.1 Auditierung.....	11
4.6 Kausale Zusammenhänge.....	6	8.2 Zertifizierung.....	11
5 Aus den Grundsätzen resultierende Anforderungen	6	8.3 Nutzen der Konformitätsnachweise für die anwendenden FM-Organisationen.....	11
5.1 Kunden- und Serviceorientierung.....	6	Zitierte Normen und andere Unterlagen	12
5.2 Prozessorientierung.....	7	Kontaktadresse	12
5.3 Produkt- (Ergebnis-) orientierung.....	7	Anhang A: Gegenüberstellung der Anforderungen	A 1
5.4 Lebenszyklusorientierung.....	7	Anhang B: Gegenüberstellung des Kundennutzens	B 1
5.5 Ganzheitlichkeit.....	8		
5.6 Marktorientierung.....	8		
5.7 Partnerschaftlichkeit.....	8		
5.8 Führung / Management.....	8		
5.9 Kontinuierliche Verbesserung.....	8		
6 Besondere Anforderungen an Auftraggeber im FM	8		