

E DIN EN 15221-3:2018-12 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2018-11-09

Facility Management - Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management; Deutsche und Englische Fassung prEN 15221-3:2018

Facility Management - Part 3: Guidance on quality in Facility Management; German and English version prEN 15221-3:2018

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort.....	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe und Abkürzungen	9
3.1 Begriffe	9
3.2 Abkürzungen	11
4 Grundlagen des Qualitätsmanagements.....	12
4.1 Bedeutung von Qualität im Facility Management.....	12
4.2 Kriterien, Hintergrund, Elemente von Qualität sowie deren Einflüsse	12
4.3 Arten von Merkmalen	13
4.3.1 Allgemeines.....	13
4.3.2 Objektive (harte) Merkmale	13
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.....	15
4.4.3 Leistungserbringung.....	16
4.4.4 Wahrnehmung.....	16
4.5 Qualitätsmanagement.....	17
4.5.1 Allgemeines	17
4.5.2 Bestehendes Qualitätsmanagementsystem (QMS) der Auftraggeber-Organisation	17
5 Qualitätsmanagementprozess	18
5.1 Allgemeine Einführung.....	18
5.1.1 Der Qualitätsmanagementprozess	18
5.1.2 Sicherstellen von Qualität während der Dauer der FM-Vereinbarung.....	19
5.2 Analyse von Bedürfnissen und Bedarf	20
5.3 Festlegung von Anforderungen	20
5.3.1 Ziele	20
5.3.2 Anforderungen, die sich aus der Hauptaktivität ergeben.....	21
5.4 Ausarbeitung der Service Level	21
5.4.1 Allgemeines.....	21
5.4.2 Übertragen der Anforderungen in Facility-Produkte.....	22
5.4.3 Elemente eines Service Level.....	22
5.4.4 Grundsatz und Ansätze für die Definition von Service Level	23
5.4.5 Arten und Klassifizierung von Service Level	23
5.4.6 Lebenszyklus von Service Level.....	24
5.5 Entwicklung von Messmethoden (Hierarchie der Kennzahlen)	25
5.5.1 Zweck der Entwicklung von Messmethoden (strukturierte Kennzahlen).....	25
5.5.2 Verschiedene Arten von Kennzahlen.....	25
5.5.3 Empfehlung für Messungen.....	27

5.6	Qualitätsaspekte beim Organisieren der Lieferung von Facility-Produkten	28
5.7	Qualitätsaspekte bei der Lieferung von Facility-Produkten	29
5.8	Messung und Berechnung	30
5.9	Analyse der Abweichungen	30
5.10	Maßnahmen aufgrund von Abweichungen	31
5.11	Kontroll und Verbesserungszyklen	31
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	38
B.3	Kriterien für die Auswahl von Kennzahlen	39
B.4	Erforderliche Eigenschaften von Kennzahlen	40
B.5	Datenerfassungstechniken	40
B.6	Domänen und Kategorien von Kennzahlen	41
Literaturhinweise		46