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