

# DIN EN 15221-7:2013-01 (D)

## Facility Management - Teil 7: Leitlinien für das Leistungs-Benchmarking; Deutsche Fassung EN 15221-7:2012

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	7
2 Normative Verweisungen .....	7
3 Begriffe und Abkürzungen .....	7
3.1 Begriffe .....	7
3.2 Abkürzungen.....	8
4 Arten des Benchmarkings .....	9
4.1 Allgemeines .....	9
4.2 Inhalt des Benchmarkings.....	10
4.2.1 Allgemeines .....	10
4.2.2 Strategie-Benchmarking .....	10
4.2.3 Prozess-Benchmarking.....	11
4.2.4 Leistungs-Benchmarking .....	11
4.3 Benchmarking-Kennzahl .....	11
4.3.1 Allgemeines .....	11
4.3.2 Quantitatives Benchmarking.....	11
4.3.3 Qualitatives Benchmarking .....	12
4.3.4 Kombiniertes Benchmarking .....	12
4.4 Vergleichsmaßstab des Benchmarkings .....	12
4.4.1 Allgemeines .....	12
4.4.2 Internes Benchmarking.....	12
4.4.3 Wettbewerberorientiertes Benchmarking (brancheninternes Benchmarking).....	13
4.4.4 Branchenübergreifendes Benchmarking.....	13
4.5 Einsatzbereich des Benchmarkings.....	13
4.5.1 Allgemeines .....	13
4.5.2 Lokales Benchmarking .....	13
4.5.3 Nationales Benchmarking .....	13
4.5.4 Internationales Benchmarking.....	13
4.6 Häufigkeit des Benchmarkings .....	14
4.6.1 Allgemeines .....	14
4.6.2 Einmaliges Benchmarking .....	14
4.6.3 Regelmäßiges Benchmarking .....	14
4.6.4 Kontinuierliches Benchmarking .....	14
5 Benchmarking-Ergebnis .....	14
5.1 Allgemeines .....	14
5.2 Finanzwirtschaftliche Benchmarks .....	15
5.2.1 Allgemeines .....	15
5.2.2 Primäre finanzwirtschaftliche Kennzahlen .....	15
5.2.3 Sekundäre finanzwirtschaftliche Kennzahlen .....	15
5.2.4 Tertiäre finanzwirtschaftliche Kennzahlen .....	15
5.3 Räumliche Benchmarks.....	16
5.3.1 Allgemeines .....	16
5.3.2 Primäre räumliche Kennzahlen.....	16
5.3.3 Sekundäre räumliche Kennzahlen.....	16
5.4 Umweltbezogene Benchmarks .....	16
5.4.1 Allgemeines .....	16
5.4.2 Primäre umweltbezogene Kennzahlen.....	16

5.4.3	Primäre energiebezogene Kennzahlen.....	16
5.4.4	Primäre wasserbezogene Kennzahlen .....	16
5.4.5	Primäre abfallbezogene Kennzahlen .....	16
5.4.6	Andere umweltbezogene Ergebnisse .....	17
5.5	Benchmarks der Servicequalität.....	17
5.5.1	Allgemeines.....	17
5.5.2	Primäre Ergebnisse der Servicequalität.....	17
5.5.3	Sekundäre Ergebnisse der Servicequalität.....	17
5.6	Benchmarks der Zufriedenheit.....	17
5.6.1	Allgemeines .....	17
5.6.2	Primäre Ergebnisse der Zufriedenheit .....	17
5.6.3	Sekundäre Ergebnisse der Zufriedenheit .....	17
5.7	Benchmarks der Produktivität.....	18
5.7.1	Allgemeines.....	18
5.7.2	Primäre Ergebnisse der Produktivität .....	18
6	Benchmarking-Prozess .....	18
6.1	Allgemeines.....	18
6.2	Vorbereitungsphase .....	19
6.2.1	Allgemeines.....	19
6.2.2	Zielsetzung (Zweck und Ergebnis).....	20
6.2.3	Festlegung der Methodik (Kennzahlen und Benchmarks) .....	20
6.2.4	Auswahl der Partner (Fachkollegen und Verhaltenskodex).....	20
6.3	Vergleichsphase .....	21
6.3.1	Allgemeines.....	21
6.3.2	Datenerfassung (Erfassen und Validieren) .....	21
6.3.3	Datenanalyse (Bestimmen und Normalisieren) .....	21
6.3.4	Feststellen von Lücken (Vergleichen und Aufklären).....	21
6.3.5	Ergebnisse des Berichts (Vermittlung und Diskussion) .....	22
6.4	Verbesserungsphase .....	22
6.4.1	Allgemeines.....	22
6.4.2	Entwicklung des Maßnahmeplans (Aufgaben und Termine) .....	22
6.4.3	Implementierung des Plans (Änderung und Überprüfung).....	22
6.4.4	Überprüfungsprozess (Überprüfen und Anpassen).....	22
Anhang A (normativ) Leistungsdaten.....		23
Anhang B (normativ) Erfassung von kontextabhängigen Daten .....		26
Anhang C (normativ) Erfassung von finanzwirtschaftlichen Daten .....		27
C.1	Allgemeines.....	27
C.2	Allgemeine Buchhaltungsregeln.....	27
C.3	Vermietete Gebäude im Vergleich zu im Eigentum befindlichen Gebäuden.....	28
Anhang D (normativ) Erfassung von räumlichen Daten .....		34
D.1	Allgemeines.....	34
D.2	Allgemeine Regeln in Bezug auf die Fläche .....	34
Anhang E (normativ) Erfassung von umweltbezogenen Daten .....		36
Anhang F (normativ) Erfassung von Daten der Servicequalität .....		48
Anhang G (normativ) Erfassung von Daten der Zufriedenheit.....		53
Anhang H (informativ) Inhärente Komplikationen und Risiken.....		59
Anhang I (informativ) Benchmarking-Beispiele .....		61
Literaturhinweise .....		64