

# E GEFMA 700:2006-12 (D)

## FM-Excellence - Grundlagen für ein branchenspezifisches Qualitätsprogramm

---

### Inhalt

	Seite		Seite
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>1</b>	6.1 VOL/A-konformes Verhalten .....	8
<b>2 Zielsetzung</b> .....	<b>2</b>	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
<b>3 Grundsätze des FM-Excellence- Programms</b> .....	<b>3</b>	6.5 Beistellung von Leistungen des AG .....	9
<b>4 Begriffe und Definitionen</b> .....	<b>3</b>	<b>7 Besondere Anforderungen an Auftragnehmer im FM / FM-Excellence- Programm</b> .....	<b>9</b>
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	<b>8 Konformitätsnachweise</b> .....	<b>11</b>
4.5 Qualitätsbezogene Begriffe .....	5	8.1 Auditierung .....	11
4.6 Kausale Zusammenhänge .....	6	8.2 Zertifizierung .....	11
<b>5 Aus den Grundsätzen resultierende Anforderungen</b> .....	<b>6</b>	8.3 Nutzen der Konformitätsnachweise für die anwendenden FM-Organisationen .....	11
5.1 Kunden- und Serviceorientierung .....	6	<b>Zitierte Normen und andere Unterlagen</b> .....	<b>12</b>
5.2 Prozessorientierung .....	7	<b>Kontaktadresse</b> .....	<b>12</b>
5.3 Produkt- (Ergebnis-) orientierung .....	7	<b>Anhang A: Gegenüberstellung der Anforderungen</b> .....	<b>A 1</b>
5.4 Lebenszyklusorientierung .....	7	<b>Anhang B: Gegenüberstellung des Kundennutzens</b> .....	<b>B 1</b>
5.5 Ganzheitlichkeit.....	8		
5.6 Marktorientierung .....	8		
5.7 Partnerschaftlichkeit.....	8		
5.8 Führung / Management.....	8		
5.9 Kontinuierliche Verbesserung .....	8		
<b>6 Besondere Anforderungen an Auftraggeber im FM</b> .....	<b>8</b>		