

 <small>German Facility Management Association</small>	FM-Excellence Grundlagen für ein branchenspezifisches Qualitätsprogramm	GEFMA 700
--	---	----------------------

Einspruchsfrist bis: 2007-06-30

Mit den Grundlagenrichtlinien GEFMA 100-1 und -2 hat GEFMA sein Verständnis von Facility Management (FM) im Jahr 2004 neu formuliert und veröffentlicht. Dabei wurden bereits wesentliche Inhalte des Erstentwurfes von GEFMA 700 vom März 2000 über ein qualitätsorientiertes FM integriert und damit Grundzüge der Qualität als unverzichtbare Wesensmerkmale des FM verankert.

Wegen der großen Bedeutung qualitätsbezogener Fragestellungen und Inhalte für das FM sollen darüber hinaus aber noch weiter reichende Qualitätsaspekte aufgegriffen und im Rahmen des GEFMA-Richtlinienwerkes behandelt werden. Damit sollen Grundlagen für ein Qualitätsprogramm der FM-Branche in Deutschland geschaffen werden, für professionelle FM-Organisationen, rechtskonforme Wahrnehmung der Betreiberverantwortung, transparente Leistungsbeziehungen, höhere Zufriedenheit und mehr Vertrauen der Kunden im Facility Management.

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	Bestellung 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			

1 Anwendungsbereich

Diese Richtlinie beschreibt ein Programm für FM-Excellence nach dem Verständnis von GEFMA und eingebettet in dessen Richtlinienwerk.

Entsprechend dem weit reichenden Handlungsrahmen des Facility Managements und dem Anspruch nach Professionalität wird ein umfassendes Qualitätsverständnis begründet. Dieses schließt ein:

- Qualität im Sinne der Erfüllung von Kundenanforderungen innerhalb vertraglicher Beziehungen oder unternehmensinterner Standards
- Qualität im Sinne der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, z. B. des Bau- und Anlagenrechts, des Umwelt- und Zivilrechts, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes sowie sonstiger Vorschriften
- Qualität im Sinne der Übernahme von Verantwortung für die wirksame Unterstützung der Kunden-Kernprozesse und für das Kunden-Anlagevermögen, jeweils in

technischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Hinsicht.

- Qualität im Sinne der Beherrschung von Risiken für die eigene und die Kundenorganisation sowie deren jeweilige Mitarbeiter, für Dritte und die Umwelt. Dies auch unter dem Gesichtspunkt der Abwehr existenzbedrohender Unternehmensrisiken.
- Qualität im Sinne der Bewahrung von Gesundheit und Wohlbefinden von Menschen, ggf. auch über gesetzliche und vertragliche Anforderungen hinaus.

Die Richtlinie wendet sich gleichermaßen an FM-Anwender (Auftraggeber), die eine Unterstützung bei der Definition von Qualitätsmerkmalen ihrer Kundenanforderungen benötigen, als auch an FM-Dienstleister (Auftragnehmer), die Orientierungshilfe für ihren eigenen Weg zu einer qualitätsorientierten FM-Organisation suchen.

Das FM-Excellence-Programm umfasst drei Stufen, innerhalb derer durch entsprechende Einzelrichtlinien mit