

GEFMA FM-Excellence: Lösungen für Betreiberverantwortung im Facility Management

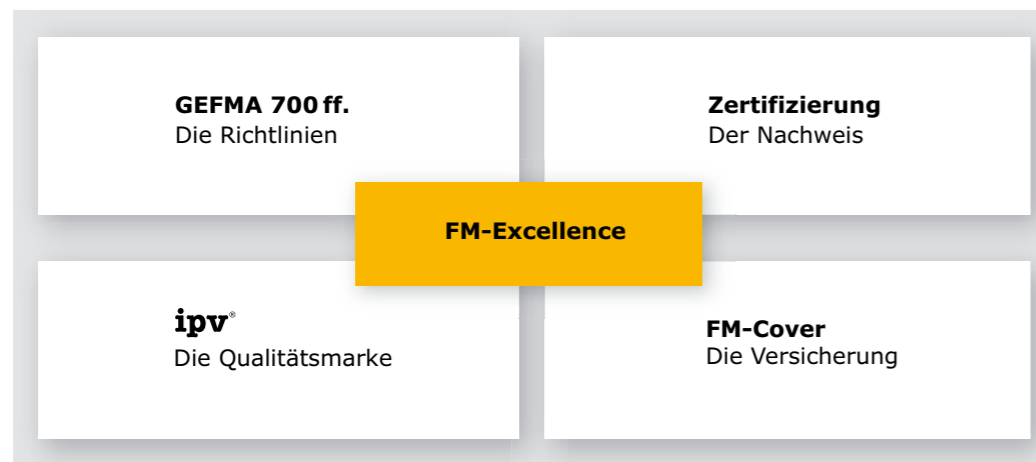


Transparenz, Sicherheit und Qualität im FM: Das dreistufige Qualitätsprogramm GEFMA FM-Excellence

Länder- und branchenübergreifend hat sich DIN EN ISO 9001 als anerkannter Qualitätsstandard etabliert. Ein wie in anderen Wirtschaftszweigen darüber hinaus verfügbarer branchenspezifischer Qualitätsstandard fehlte bislang im Facility Management. GEFMA ist diesem Mangel mit seinem für FM spezifischen Qualitätsmodell FM-Excellence begegnet. Im Fokus stehen dabei:

- Transparente Leistungsbeziehungen zur Zufriedenheit und Vertrauensbildung bei den Kunden
- Übernahme und rechtskonforme Wahrnehmung der Betreiberverantwortung
- Beherrschung der FM-spezifischen Schnittstellen

Das dreistufige Qualitäts- und Zertifizierungsprogramm bietet Kunden wie auch Dienstleistern die Möglichkeit, die FM-Risiken kalkulierbar zu machen. Die Zertifizierung erfolgt durch den TÜV Rheinland in Anlehnung an die bewährte Vorgehensweise bei DIN EN ISO 9001. Ziel der Zertifizierungen ist es, dass der FM-Dienstleister in jeder Leistungsbeziehung die Anforderungen des FM-Kunden nach Professionalität, Qualität und Kompetenz für die jeweilige Stufe des FM-Excellence-Programms durch ein Zertifikat nachweisen kann. Gleichzeitig hat der FM-Kunde in der Arbeitsteilung mit seinem Dienstleister dafür Sorge zu tragen, dass die Qualität kontrolliert und gesichert wird. Mit FM-Excellence haben beide Seiten die Möglichkeit, der Betreiberverantwortung zu entsprechen.



GEFMA unterstützt den FM-Kunden in der Wahrnehmung der Betreiberverantwortung durch das FM-Excellence-Programm.

Als FM-Kunde erwarten Sie Orientierung: GEFMA Zertifikate geben nachgewiesene Sicherheit

Das FM-Excellence-Programm gibt dem FM-Kunden Orientierung und Sicherheit, den richtigen Dienstleister für die jeweilige Aufgabenstellung ausgewählt und somit eine qualifizierte Bewertung des Partners an der Schnittstelle zu seinen eigenen Prozessen vorgenommen zu haben. Für FM-Dienstleister bedeutet eine Zertifizierung ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb – und damit eine deutlich höhere Reputation auf dem breit gefächerten FM-Markt. Zusätzlich beinhaltet das Programm die Chance für die FM-Dienstleister, Kompetenzen auf- und auszubauen, Werkzeuge und Arbeitsweisen anzunehmen und zu entwickeln und Fähigkeiten zu professionalisieren und neu aufzunehmen.

FM-Cover – günstige Versicherungspolizen für die FM-Branche

Mit der Entwicklung des FM-Excellence-Programms wurde mit FM-Cover eine maßgeschneiderte Versicherungspolice

entwickelt, die die typischen Haftungsrisiken im FM lückenlos, überschneidungsfrei und zu günstigen Prämien decken kann. So lassen sich durch das FM-Excellence-Programm nicht nur die Marktattraktivität für FM-Dienstleister steigern, sondern zudem auch unmittelbar Kosten einsparen.

In Zusammenarbeit mit dem TÜV Rheinland als neutrale Institution umfasst das GEFMA FM-Excellence-Programm folgende Zertifizierungen:

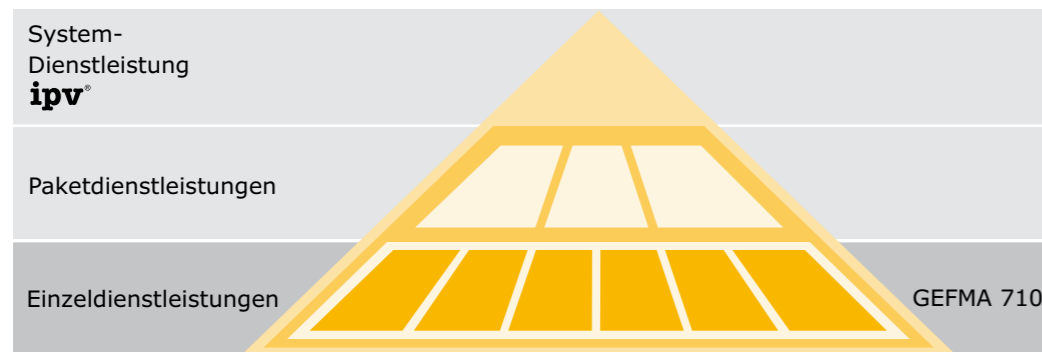
- GEFMA 710 – Nachweis der Rechtskonformität des Dienstleisters
- GEFMA 720 – Nachweis von Qualitätsmanagement-Prozessen für die speziellen Anforderungen im FM
- GEFMA 730 – Nachweis des Dienstleisters zur Befähigung, dem Kunden Ergebnissicherheit in komplexen Leistungsbeziehungen als ipv®-Unternehmen zu liefern



Gesetzliche Mindestanforderungen: GEFMA 710 – Zertifikat über die Rechts- konformität des Dienstleisters

Für die Erlangung des Zertifikats prüft die Zertifizierungsstelle die Prozesse und Arbeitsweisen des Dienstleisters, ob die erforderlichen gesetzlichen Auflagen und Regeln der Technik in dessen Dienstleistungen berücksichtigt werden, aktuell gehalten und die Mitarbeiter zur Umsetzung befähigt werden.

- Auswahlsicherheit für rechtskonforme FM-Kunden durch den FM-Dienstleister
- Nachweis der Rechtsverantwortung des Kunden
- Reduzierung des Eigenaufwandes in der Überwachungsleistung des Auftragnehmers durch Qualitätsbeleg

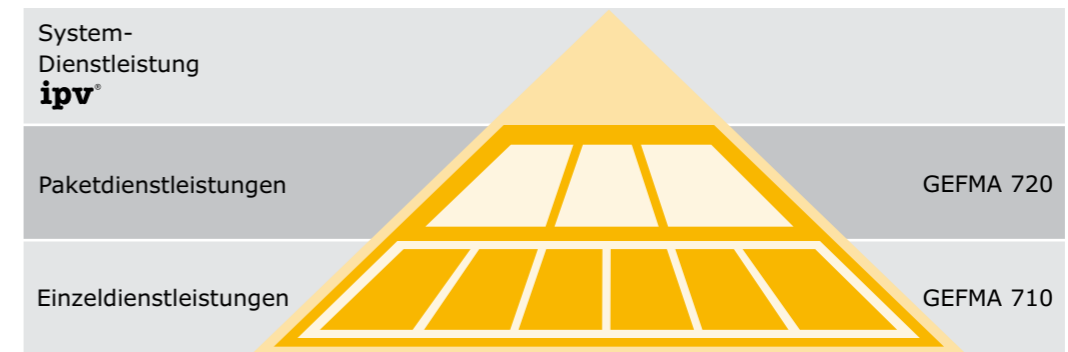


Prinzip „Rechtssicherheit bei Einzeldienstleistungen“

Professionelle FM-Prozesse für FM-Kunden: GEFMA 720 – das Zertifikat für FM-Management-Kompetenz

Mit dem Zertifikat nach GEFMA 720, das die 710 beinhaltet, weist der Dienstleister seine grundsätzlichen QM-Prozesse nach DIN EN ISO 9001 ff. in speziell für das FM-Geschäft erforderlichen Teilprozessen, wie der Start-up-Phase, nach. Der Dienstleister muss seine systematischen Fähigkeiten zur Übernahme der Aufgaben an der Schnittstelle zum Kunden verdeutlichen.

- Umfassendes Qualitätsmanagement des Auftragnehmers nach DIN EN ISO 9001 ff.
- Gewährleistung von Standards für FM-Start-up-Prozesse
- Nachweis von normierten Arbeitsweisen im FM aufseiten des Kunden, insbesondere in der Vertragseröffnung und der Vertragsüberleitung



Prinzip „Managementleistung und Prozesssicherheit in der Paketdienstleistung“

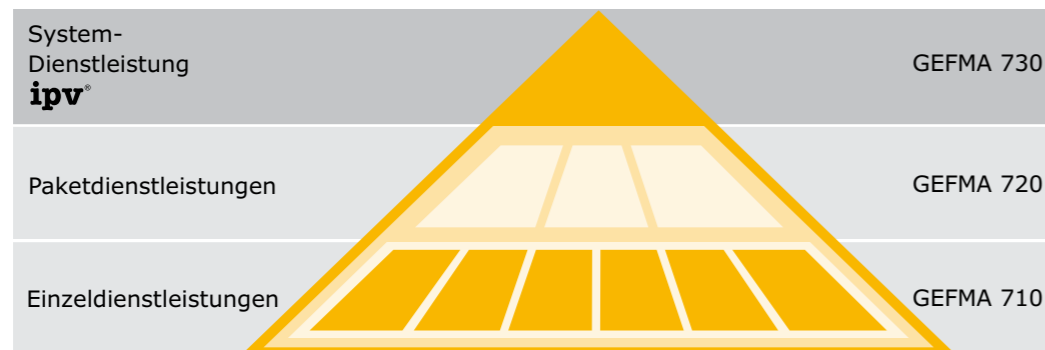


Ganzheitliche Verantwortung übernehmen – Risiken beherrschen: GEFMA 730 – Zertifikat zur Integralen Prozess Verantwortung

Mit diesem Zertifikat beweist der Dienstleister seine Befähigung, sowohl rechtliche als auch technische und wirtschaftliche Verantwortung gegenüber dem FM-Kunden wahrzunehmen. Dieses Zertifikat beinhaltet deshalb die beiden Zertifikate GEFMA 710 und 720. Das ipv®-Zertifikat bildet entsprechend umfangreich die Arbeitsweisen und Abläufe der Dienstleister ab, die Integration von rechtskonformen Prozessen zur Erzielung von Rechtssicherheit, zum Qualitätsmanagement in der FM-Leistung und zur Ergebnisverantwortung gegenüber dem Kunden zu bewerkstelligen.

- Zusicherung der Nutzbarkeit und Verfügbarkeit der an den Auftragnehmer übertragenen Prozesse

- Optimierung des Ressourceneinsatzes sowie Maßnahmenentwicklung für effiziente Betriebsleistungen
- Prozessoptimierung und Verzahnung der Prozesse beim Dienstleister
- Ganzheitliche Übertragung der wirtschaftlichen Verantwortung auf den System-Dienstleister – und damit auch Verpflichtung des Kunden zur Mitwirkung bei der Erreichung der strategischen Ziele
- Sicherheit: Einhaltung von Budgets und Zeitplänen sowie höchster Qualitätsstandards durch ausgeprägte Branchenkompetenz des Dienstleisters



Prinzip „Integrale Prozess Verantwortung, Ergebnissicherheit, Gesamtverantwortung“

Neue Impulse für Ihre Geschäftsentwicklung: Leitfaden und operative Unterstützung des GEFMA FM-Excellence-Programms

Das FM-Excellence-Programm ist mit seinen Richtlinien 710, 720 und 730 nicht nur Grundlage der Zertifizierung, sondern auch operative Checkliste für die FM-Unternehmen für deren Geschäfts- und Kompetenzentwicklung. Darüber hinaus haben sich Versicherungspartner, Unternehmen und Fachbera-

ter im Markt gefunden, die das FM-Excellence-Programm des GEFMA aktiv unterstützen und fortentwickeln und den Dienstleister mit ihren Erfahrungen und Leistungen Unterstützung anbieten.

Mit FM-Excellence schaffen Sie Mehrwert ohne Mehrkosten.

Nutzen für den Kunden	GEFMA 710	DIN EN ISO 9001	GEFMA 720	GEFMA 730
Vereinfachung (LV, Vertragsgestaltung)	●	●	●	●
Vergleichbarkeit der Anbieter	●	●	●	●
Selektierbarkeit der Anbieter (Präqualifikation)	●	●	●	●
Rechtssicherheit	●	(●)	●	●
Wtg. Übertragung der Betreiberverantwortung für einzelne Gewerke	●	(●)	●	●
Minderung des Haftungsrisikos nach §§ 278, 831 BGB (Selektion)	●	(●)	●	●
Ständige Verbesserung der Dienstleistungserbringung		●	●	●
Entlastung von Managementaufgaben			●	●
Wtg. Übertragung der Betreiberverantwortung für komplette Objekte			●	●
Turnusmäßige, aussagekräftige Berichte			●	●
Minderung des Haftungsrisikos nach § 130 OWiG (Aufsicht)			●	●
Optimierung der Schnittstellen Kernprozesse ↔ Supportprozesse				●
Mittel- und langfristige Aufwandssicherheit und Planbarkeit				●
Risikominimierung für Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit				●
Verlagerung der Definitionsverantwortung zur Übertragung der Betreiberverantwortung				●
Benchmark- und Branchenerfahrung in den Nutzerprozessen				●

Das ipv®-Zertifikat umfasst das komplette FM-Excellence-Programm.



Erfolg für Ihr Geschäft – mit dem GEFMA FM-Excellence-Programm

Das GEFMA FM-Excellence-Programm beinhaltet sämtliche Werkzeuge für ein qualifiziertes Facility Management:

- FM-Excellence unterstützt – bei zunehmender Komplexität der Ausschreibungen – funktionale, ergebnisorientierte Ausschreibungen
- FM-Excellence bietet Rechtssicherheit durch Standards in der Vergabe und Abwicklung von FM-Projekten
- FM-Excellence wird durch den TÜV Rheinland als neutrale Institution zertifiziert
- FM-Excellence bildet drei Ebenen der Qualitätsmessung und des Befähigungsnachweises für qualifizierte FM-Unternehmen ab
- Befähigung zur Rechtskonformität durch GEFMA 710
- Befähigung zu FM-spezifischen Managementkompetenzen durch GEFMA 720
- Befähigung zur Integration von Rechtskonformität und Managementkompetenz zur wirtschaftlichen, technischen und rechtlichen Verantwortungsübertragung durch GEFMA 730

GEFMA
German Facility Management Association

ipv[®]

Deutscher Verband für
Facility Management e.V.
Dottendorfer Str. 86
53129 Bonn
T +49 228 230374
E info@gefma.de
I www.gefma.de