

Die Qualitäts-Marke ipv® ist das Label für den Nachweis der Befähigung von FM-Dienstleistern zur Wahrnehmung der Verantwortung für eine komplexe Arbeitsteilung mit dem FM-Nutzer. Diese umfassende Verantwortungsübernahme als Systemdienstleistung im FM-Markt sichert dem FM-Nutzer durch die Realisierung zusätzlichen Mehrwerts gegenüber traditioneller FM-Leistung die Erreichung seiner Renditeziele im Kerngeschäft zu.

Die Qualitäts-Marke ipv® bildet die Spitze der Qualitätssicherungsmaßnahmen des GEFMA-FM-Excellence-Programms mit den Zertifizierungen zum Nachweis der Verfahren und Arbeitsweisen zur Einhaltung der gesetzlichen Mindestanforderungen im Facility Management (GEFMA 710 Systematische Verbesserung der Rechtskonformität) und zum Nachweis eines Facility Managementsystems (GEFMA 720). Sie setzt die in GEFMA 710 und 720 geforderten Verfahren und Arbeitsweisen inkl. der Anforderungen der DIN EN ISO 9001 in der jeweils gültigen Fassung voraus und ergänzt sie durch die Methoden und Werkzeuge zur Wahrnehmung der Integralen Prozessverantwortung und zur Risikoteilung mit dem FM-Auftraggeber.

Die Richtlinie beschreibt das Zertifizierungsverfahren und die Auditkriterien für die Erlangung der Qualitäts-Marke ipv®. Wesentliches Merkmal für den Nachweis der Befähigung und die Umsetzung des hohen Anspruchs an Qualität im Facility Management ist die kontinuierliche Arbeit von FM-Auftraggeber und ipv®-Unternehmen in Unterarbeitskreisen des Arbeitskreises ipv® im GEFMA zur stetigen Weiterentwicklung der Systemdienstleistung und der damit verbundenen Anforderungen an die internen und externen Dienstleister.

System-Anbieter im FM-Markt unterziehen sich im Rahmen der GEFMA-FM-Excellence freiwillig dem Nachweis vorhandener Werkzeuge, Instrumente, Strukturen und Arbeitsabläufe, die nach gemeinsamer fachlicher Bewertung als notwendig eingeschätzt wurden, um dem Leistungsversprechen der Integralen Prozess Verantwortung im Facility Management (ipv®) gegenüber dem Auftraggeber fachgerecht und qualitätsgerecht nachzukommen.

Mit diesem Nachweis der Befähigung qualifizieren sich System-Dienstleister als ipv®-Unternehmen für die integrale Verantwortungsübernahme von Prozessen beim FM-Nutzer. Die integrale Verantwortungsübernahme umfasst:

- die technische, wirtschaftliche und rechtliche Verantwortung in der komplexen Leistungsübernahme,
- die enge Verzahnung mit dem Kernprozess des Auftraggebers,
- die fachgerechte Beratung des Auftraggebers beim gemeinsamen Engineering der Schnittstellen und deren Optimierung,
- das Vorhandensein von Zulassungen, Ablaufbeschreibungen, Stellenbeschreibungen etc. für die auf den Dienstleister übertragenen Leistungsinhalte aus dem jeweiligen Auftraggeberprozess,
- die Zusicherung von Ergebnissen aus der Leistungserbringung (Zuständen, Liefermengen, Qualitäten, Verfügbarkeiten etc.).

Diese Richtlinie beschreibt das Verfahren zum Nachweis der Befähigung als System-Dienstleister, Integrale Prozess Verantwortung wahrnehmen zu können.

Inhalt

	Seite		Seite
1 Anwendungsbereich	2	8.3 Auditkriterien	9
2 Einführung.....	2	8.4 Verantwortung der Unternehmensleitung	9
3 Definition und Grundlagen zum Begriff der Systemdienstleistung.....	2	9 Ablauf der ipv®-Zertifizierung	10
4 Strategische Zielsetzung von Systemdienstleistungen im FM	3	9.1 Beantragung der Zertifizierung	10
5 Mehrwert der FM-Systemdienstleistung	4	9.2 Audit-Team und Zuständigkeit.....	10
6 Rollenverständnis zwischen Auftraggeber und System-Dienstleister im FM	5	9.2.1 Durch GEFMA autorisiertes Zertifizierungsunternehmen(als Audit-Leiter).....	10
6.1 Notwendige Wertschöpfung in der Systemdienstleistung im FM.....	6	9.2.2 ipv®-UAK-QS (Mitglieder als Auditor)	10
6.2 Maßnahmen zur Sicherung der Integralen Prozess Verantwortung auch in neuen Prozessen in der Zusammenarbeit mit Partnern....	7	9.3 Ablauf des Audits.....	10
6.2.1 Spezielle Anforderungen an den Partner.....	7	9.4 Audit-Bericht.....	10
6.2.2 Grundsätze für die Führung der Nachunternehmer	8	9.5 ipv®-Zertifikat	10
7 Fähigkeiten der System-Dienstleister und ihrer Mitarbeiter	8	9.6 Markenrechte ipv®	10
8 Zulassung als ipv®-Unternehmen.....	9	10 Sanktionen bei Beschwerden.....	10
8.1 Voraussetzungen.....	9	10.1 Festlegung von Sanktionen bei Beschwerden im konkreten Vertrag	10
8.1.1 Zulassungskriterien für die Zertifizierung zum ipv® -Unternehmen	9	10.2 Vorgaben für die Nachverfolgung der eingeleiteten Sanktionen durch den neutralen Fachberater	10
8.2 Gegenstand der Zertifizierung	9	10.3 Einspruch gegen eingeleitete Sanktionen	10
		Zitierte Normen und andere Unterlagen in der jeweils gültigen Fassung	11
		Kontaktadresse	11
		Anhang A Auditkriterien/Befähigungskriterien	A.1
		Anhang B Kartellrechtliche Hinweise.....	B.1