

GEFMA FM-Excellence: Lösungen für Betreiberverantwortung im Facility Management



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

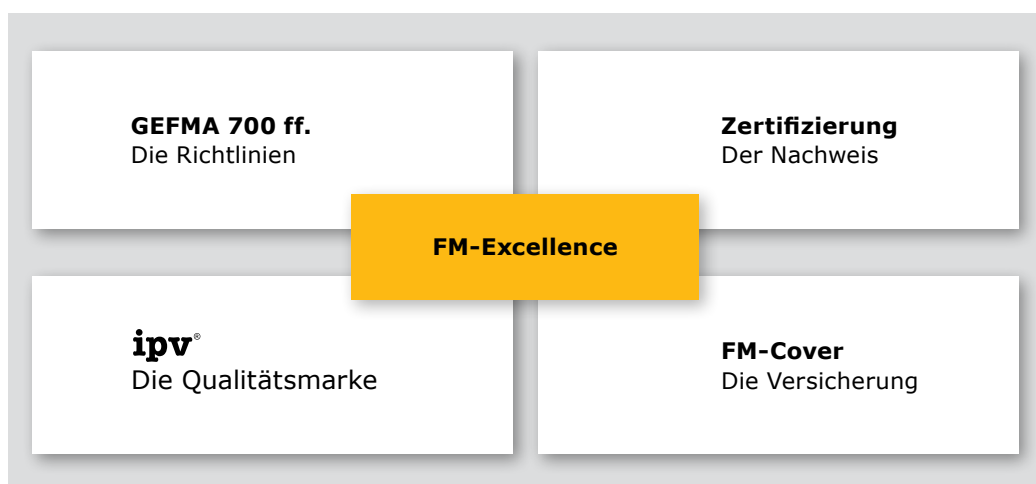
Gütesiegel für Industrieprodukte und zunehmend auch für Dienstleistungen sind anerkannte Kriterien bei Kaufentscheidungen und Vergaben. Dieser Gedanke steckt auch hinter FM-Excellence: Dieses Programm stellt einen spezifischen Qualitätsstandard für das Facility Management (FM) dar – mit Nachweisen über die Kompetenz der FM-Anbieter und die Wertigkeit ihrer Dienstleistungen. FM-Excellence wurde 2006, im Zuge der Novellierung der Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001 unter Federführung des Branchenverbandes GEFMA entwickelt. Im Fokus stehen seither:

- Transparente Leistungsbeziehungen zur Zufriedenheit

und Vertrauensbildung bei den Kunden

- Übernahme und rechtskonforme Wahrnehmung der Betreiberverantwortung
- Entlastung des Kunden von FM-spezifischen Risiken

Das Programm mit seinem Zertifizierungsmodell ermöglicht es Kunden wie Dienstleistern, die typischen FM-Risiken zu beherrschen. Als Kompetenz- und Qualitätsnachweise sind die FM-Excellence-Zertifikate zugleich eine zuverlässige Orientierungs- und Entscheidungshilfe. Sie helfen dem Kunden, seiner Betreiberpflicht zur Auswahl eines geeigneten und fachlich kompetenten FM-Dienstleisters nachzukommen.



Basierend auf vier Bausteinen unterstützt FM-Excellence den FM-Kunden in der Wahrnehmung seiner Betreiberverantwortung.

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

Der FM-Dienstleister weist mit dem Zertifikat nach, dass er in jeder Leistungsbeziehung die Anforderungen des Kunden nach Professionalität, Qualität und Kompetenz erfüllt. Er kann sich durch die Zertifizierung gegenüber Wettbewerbern auszeichnen – und gewinnt damit eine deutlich höhere Reputation. Zudem bietet das Programm FM-Dienstleistern die Chance, Kompetenzen auf- und auszubauen, Werkzeuge und Arbeitsweisen anzunehmen und zu entwickeln sowie Fähigkeiten zu professionalisieren.

Das FM-Excellence-Programm umfasst folgende Befähigungsnachweise:

- GEFMA 710 – Befähigung zur Rechtskonformität
- GEFMA 720 – Befähigung zu FM-spezifischem Management
- GEFMA 730 – Befähigung zur Integration von Rechtskon-

formität und Managementkompetenz zur rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Verantwortungsübertragung – ipv®

- GEFMA 734 – Befähigung von FM-Beratungsunternehmen zur Bewältigung komplexer Beratungsaufgaben in der Systemdienstleistung

Die Zertifizierung im Rahmen von FM-Excellence ist über verschiedene Zertifizierungsstellen mit nachweislich geschulten Auditoren möglich.

Versicherung FM-Cover

Im Rahmen von FM-Excellence deckt die maßgeschneiderte Versicherung, FM-Cover typische Haftungsrisiken im FM lückenlos, überschneidungsfrei und zu günstigen Prämien ab. Über ein Bonussystem mit Prämiensparnis lassen sich die Zertifizierungskosten zum Großteil refinanzieren.



Zertifizierungsstellen im FM-Excellence-Programm

Gesetzliche Mindestanforderungen: GEFMA 710 – Zertifikat über die Rechtskonformität des Dienstleisters

Für die Erlangung des Zertifikats prüft die Zertifizierungsstelle, ob der Dienstleister und seine Mitarbeiter für die Durchführung ihrer Tätigkeiten Regelwerke einsetzen, um die erforderlichen gesetzlichen Vorschriften zu beachten, ferner alle behördlichen Anordnungen, Unfallverhütungsvorschriften sowie die allgemein anerkannten Regeln der Technik umzusetzen. Vorteile sind:

- Sicherheit für den Kunden bei der Auswahl rechtskonformer FM-Dienstleister
- Transparente Leistungsbeziehungen mit eindeutigen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zwischen den Vertragspartnern
- Reduzierung von Betreiberisiken

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

Mit dem Zertifikat nach GEFMA 720, das die Umsetzung von 710 beinhaltet, weist der FM-Dienstleister seine FM-spezifische Managementkompetenz nach und ergänzt somit fachspezifisch das Qualitätsmanagement gemäß DIN EN ISO 9001. Dies wird in speziell für das Facility Management erforderlichen Teilprozessen, wie der Start-up-Phase, überprüft. Der Dienstleister muss seine Fähigkeiten zur systematischen Vorgehensweise in der Zusammenarbeit mit dem

Kunden verdeutlichen. Vorteile sind:

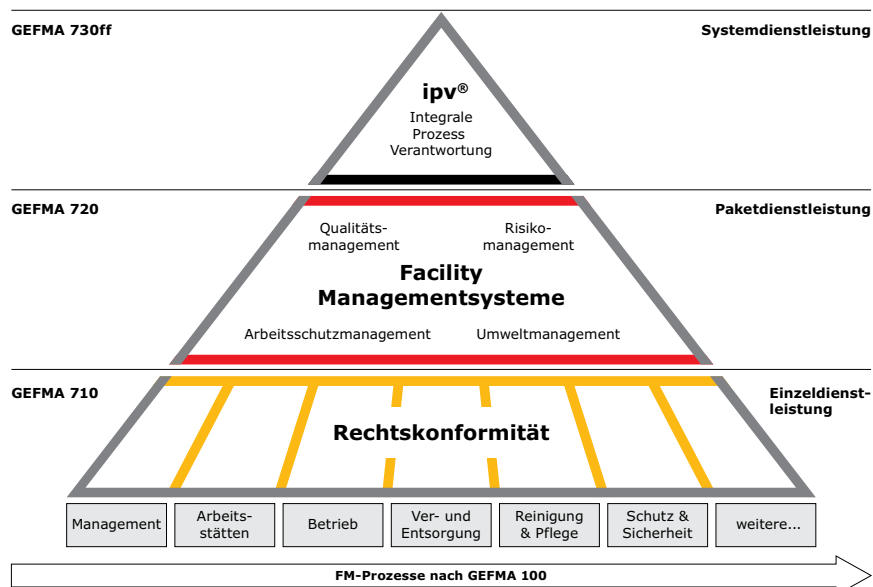
- Umfassendes Qualitätsmanagement des FM-Dienstleisters nach DIN EN ISO 9001
- Gewährleistung von Standards für FM-Start-up-Prozesse
- Nachweis von festgelegten Arbeitsweisen bei Auftragsbeginn, Vertragsübernahme bzw. Vertragsanpassung



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

Mit diesem Zertifikat beweist der FM-Dienstleister seine Befähigung, die übernommenen Aufgaben in rechtlicher, wirtschaftlicher und technischer Verantwortung zu erbringen und den Kunden in den Risiken der Unterstützungsprozesse zu entlasten. Die Qualitätsmarke ipv® umfasst als Spitze von FM-Excellence die Anforderungen der GEFMA 710 und 720. Sie ergänzt diese durch die Methoden und Werkzeuge zur Wahrnehmung der Integralen Prozessverantwortung und zur Risikoteilung mit dem FM-Kunden. Vorteile sind:

- Garantierte Nutz- und Verfügbarkeit der an den Auftragnehmer übertragenen Prozesse
- Optimierung von Ressourceneinsatz und Betriebseffizienz
- Optimierung und Verzahnung der Prozesse beim Dienstleister
- Ganzheitliche Übertragung der wirtschaftlichen Verantwortung auf den Systemdienstleister und Einbindung des Kunden beim Erreichen der strategischen Ziele
- Sicherheit: Einhaltung von Budgets, Zeitplänen sowie höchster Qualitätsstandards durch ausgeprägte Kompetenz des Dienstleisters



*FM-Excellence – drei Stufen für Rechtskonformität und
Qualität im Facility Management*

Neue Impulse für Ihre Geschäftsentwicklung: Mit FM-Excellence schaffen Sie Mehrwert ohne Mehrkosten

Das FM-Excellence-Programm ist nicht nur Grundlage der Zertifizierung, sondern auch operative Checkliste für die FM-Unternehmen sowie ihre Geschäfts- und Kompetenzentwicklung. Zur Reduzierung von

Kosten und Aufwand empfiehlt sich eine kombinierte Zertifizierung der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 und der branchenspezifischen Standards, zumal die DIN EN ISO 9001 Grundlage für die GEFMA 720 und 730 ist.

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	●	(●)	●	●
Weitgehende Übertragung der Betreiberverantwortung für einzelne Gewerke	●	(●)	●	●
Minderung des Haftungsrisikos nach §§ 278, 831 BGB (Selektion)	●	(●)	●	●
Ständige Verbesserung der Dienstleistungserbringung		●	●	●
Entlastung von Managementaufgaben			●	●
Weitgehende 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				●

Anforderungen an die Beratungsleistung für Systemdienstleistungen: GEFMA 734 – Zertifikat für FM-Beratungsunternehmen

Mit dem Zertifikat nach GEFMA 734 weist der FM-Berater im FM-Excellence-Programm seine Qualifikationen und Kompetenzen nach, die für die Implementierung von Systemdienstleistungen im Facility Management notwendig sind. Dies ermöglicht es Kunden, FM-Berater zu identifizieren, die die komplexen betriebswirtschaftlichen, organisatorisch-rechtlichen und technisch-prozessualen Schnittstellen für eine Zusammenarbeit zwischen Kunde und FM-Dienstleister in eine funktionierende vertragliche Leistungsbeziehung bringen können. Im Einzelnen weisen FM-Berater ihre Kompetenz nach zur

- Geschäftsprozessanalyse sowie Bewertung in den Einzeldienstleistungen
- Entwicklung strategischer Entscheidungen in der Abstimmung zwischen Kerngeschäft und Unterstützungsprozessen
- Erstellung von Empfehlungen für die Umsetzung in einem Geschäftsmodell
- methodischen Unterstützung von Dienstleistern bei der Entwicklung wertsteigernder Leistungsangebote für FM-Kunden



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

Im Einzelnen schafft das FM-Excellence-Programm

- mehr Rechtssicherheit für Kunden und Dienstleister (Betreiberverantwortung),
- mehr Vertrauen (Zertifizierung des Dienstleisters als Befähigungsnachweis),
- mehr Schutz gegen Haftungsansprüche (FM-Versicherungskonzept),
- mehr Qualität, technische Sicherheit und Kostensicherheit (Kundenzufriedenheit).

Das FM-Excellence-Programm bietet der Branche zwei wesentliche Vorteile:

- FM-Dienstleister können durch die Zertifizierung nach GEFMA 700 ff. die Marktattraktivität steigern
- Auftraggeber haben die Möglichkeit, bei ihren Dienstleistern Mehrqualität ohne Mehrkosten einzufordern

Mit seinem Branchenstandard hat GEFMA in enger Zusammenarbeit mit den Zertifizierungsstellen die Voraussetzungen für eine zuverlässige Orientierungs- und Entscheidungshilfe für alle beteiligten Marktpartner geschaffen.

GEFMA

German Facility Management Association

ipv[®]

Deutscher Verband für
Facility Management e.V.
Dottendorfer Straße 86
53129 Bonn
Tel. +49 228 850276-0
Fax +49 228 850276-22
info@gefma.de
www.gefma.de

www.ipv-denkfabrik.de