

Neben den international normierten Managementsystemen für Qualität (DIN EN ISO 9001) und Umwelt (DIN EN ISO 14001) sowie einigen Ansätzen für Arbeitsschutz (z. B. OHSAS 18001) und Risikobeherrschung (z. B. ONR 49000) haben sich heute in verschiedenen Wirtschaftszweigen auch branchenspezifische Managementsysteme bewährt und etabliert. Wie in anderen GEFMA-Richtlinien bereits dargelegt, bestehen an das Facility Management (FM) hohe Anforderungen seitens der Auftraggeber und Nutzer, aber auch seitens des Gesetzgebers und sonstiger interessierter Parteien. Um den hohen Erwartungen einerseits und dem starken Wettbewerbsdruck andererseits erfolgreich begegnen zu können, müssen FM-Organisationen ihre Prozesse zur Sicherstellung von Qualität und Ergebnis laufend prüfen und verbessern.

Dem hat sich der GEFMA gestellt. Die Erfahrungen in anderen Branchen wurden genutzt, diese besonderen Herausforderungen für das FM als Richtlinie für die Managementsysteme zusammenzustellen. Damit werden den genannten normierten Managementsystemen branchenspezifische Zusatzanforderungen beigelegt, die im Branchenzertifikat nach GEFMA 720 nachgewiesen werden müssen.

Inhalt

	Seite		Seite
0 Einleitung	1	2 Anwendungsbereich.....	3
0.1 Allgemeines	1	2.1 Abgrenzung GEFMA 720 zu GEFMA 730	3
0.2 Grundsätze des FM-Excellence-Programms	1	Zitierte Normen, Vorschriften und andere	
0.3 Prozessorientierter Ansatz	1	Unterlagen in der jeweils gültigen	
1 Anforderungen an das FM-Managementssystem	2	Fassung	3
1.1 Regelte FM-Prozesse über die Forderungen der DIN EN ISO 9001 hinaus:.....	2	Erläuterungen	3
1.2 Anforderungen an die Rollenbeschreibung der relevanten Partner	2	Kontaktadresse	4
1.3 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	3		

0 Einleitung

0.1 Allgemeines

In der Richtlinie GEFMA 700 wird ein branchenspezifisches und dreistufiges Qualitätsprogramm beschrieben, welches das Ziel verfolgt, professionelle FM-Organisationen, rechtskonforme Wahrnehmung der Betreiberverantwortung, transparente Leistungsbeziehungen, höhere Zufriedenheit und mehr Vertrauen der Auftraggeber im Facility Management zu fördern.

Bereits in der ersten Stufe dieses FM-Excellence-Programms enthalten ist die beherrschte Durchführung der einzelnen operativen FM-Prozesse im Sinne der Anforderungen von Gesetzgeber, Behörden sowie dem Stand der Technik. Eine Befähigung zur systematischen Sicherstellung der Rechtskonformität kann deshalb bereits vorausgesetzt werden, wenn eine FM-Organisation die Anforderungen von GEFMA 710 erfüllt.

Die Einführung, Anwendung und ständige Verbesserung eines facility Management Systems nach GEFMA 720 stellt die zweite Stufe des FM-Excellence-Programms dar. Es richtet sich an alle (internen und externen) FM-Organisationen, die ein Qualitätsmanagementsystem für die Unterstützungsleistungen zum Kerngeschäft von Unternehmen einführen möchten, bereits eingeführt haben und/oder dieses verbessern möchten.

Schwerpunkt der hier gestellten Anforderungen sind deshalb Managementleistungen im Rahmen des FM, wie sie für die Steuerung, Koordinierung und Überwachung der einzelnen Dienstleistungen erforderlich sind.

0.2 Grundsätze des FM-Excellence-Programms

Analog der DIN EN ISO 9000 wurden in der Grundlagenrichtlinie GEFMA 100-1 für das Facility Management

Grundsätze definiert:

- a) Auftraggeber- und Serviceorientierung
- b) Prozessorientierung
- c) Produkt- (Ergebnis-)orientierung
- d) Lebenszyklusorientierung
- e) Ganzheitlichkeit
- f) Marktorientierung
- g) Partnerschaftlichkeit.

Diese Grundsätze liegen dem FM-Excellence-Programm (→ GEFMA 700) und damit auch den Facility Managementsystemen nach GEFMA 720 zugrunde. Eine Anerkennung dieser Grundsätze ist Teil der unternehmensspezifischen Qualitätspolitik.

GEFMA 720 lehnt sich mit seinen Anforderungen an Facility Managementsysteme bewusst eng an DIN EN ISO 9001 an und formuliert fachspezifische Teilprozesse für den operativen Betrieb.

Voraussetzung einer Zertifizierung des Facility Managementsystems (FMS) nach GEFMA 720 ist in jedem Falle ein gültiges Zertifikat oder eine gleichzeitige Zertifizierungsfähigkeit nach der vorgelagerten Richtlinie GEFMA 710 und der Norm DIN EN ISO 9001.

0.3 Prozessorientierter Ansatz

Diese Richtlinie unterstreicht die Anforderung der DIN EN ISO 9001 nach prozessualen Managemententscheidungen der obersten Führungsebene des Unternehmens bzw. des FM-Bereichs in der Qualitätspolitik. Entsprechende Anregungen zum Prozessmodell des FM finden sich in der GEFMA Richtlinie 100-1.

Dort werden für das Facility Management neun Lebenszyklusphasen definiert und diesen wiederum jeweils Hauptprozesse des FM zugeordnet.

Die einzelnen Elemente des Prozessmodells, die FM-